

دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات



تأليف
د. يوسف ذياب عواد
أستاذ مشارك في الصحة النفسية
مدير منطقة نابلس التعليمية
جامعة القدس المفتوحة

تقديم
أ. د يونس عمرو
رئيس جامعة القدس المفتوحة

شكر خاص لشركة الاستشارات الهندسية على تمويل طباعة هذا الدليل



م. عزمي عبد الهادي

Abdulhadi & Al Moaibed Consulting & Design Engineers



دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات

تأليف

د.يوسف ذياب عواد

أستاذ مشارك في الصحة النفسية

مدير منطقة نابلس التعليمية

جامعة القدس المفتوحة

yawwad@qou.edu

تقديم

أ.د يونس عمرو

رئيس جامعة القدس المفتوحة

يمكنكم الاتصال على

دائرة العلاقات العامة

Pub_relations@qou.edu

Tel: +97222964571

Fax: +97222951623

رام الله ـ فلسطين ـ 2010





أ.د يونس عمرو
رئيس جامعة القدس المفتوحة

جامعة القدس المفتوحة هي جامعة فلسطينية عامة تتمتع باستقلال إداري ومالي وأكاديمي، وقد أنشئت في مطلع العام الدراسي ١٩٩١ /١٩٩٢ بموجب قرار صادر عن منظمة التحرير الفلسطينية، بحسب دراسة جدوى أقرها المؤتمر العام لليونسكو استناداً لاحتياجات الشعب الفلسطيني للتعليم العالي في ظل أوضاعه السكانية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية الصعبة.

تعتمد جامعة القدس المفتوحة نظام التعليم المفتوح عن بعد القائم على التسهيلات التقنية ،بحيث تتيح الفرصة للدارس بأن يتعلم بالسرعة والزمان والمكان الذي يتناسب معه، كما تعتمد الجامعة على إيصال المعلومة للدارس من خلال المقررات المطبوعة، واللقاءات الوجاهية، والوسائط المساندة، والتعليم الالكتروني بمختلف أنواعه .

تنطلق الجامعة من رؤيا ورسالة تهدفان إلى تحقيق العدالة الإجتماعية في التعليم، والتعلم المستمر مدى الحياة، وما يحقق ذلك من ربط للتربية المعرفية بالتربية المفتوحة عن بعد كمنحى للتنمية المستدامة في المجتمع الفلسطيني.

يلتحق في جامعة القدس المفتوحة الآن حوالي (٦٦ ألف) دارس موزعين على(٢٢) منطقة ومركزا دراسياً منتشرة في محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة، حيث تقدم الجامعة خدماتها التعليمية من خلال (٢٠) تخصصاً موزعةً على ستة برامج أكاديمية هي: التكنولوجيا والعلوم التطبيقية، والزراعة،والتنمية الاجتماعية والأسرية، والعلوم الإدارية والاقتصادية، والتربية، و أخيرا برنامج التأهيل التربوي .

وقد تخرج من الجامعة (٤٠٧٤٣) دارساً حصل عدد كبير منهم على وظائف وترقيات في مجال تخصصاتهم وأعمالهم، بل ودراساتهم العليا على مستوى درجة الدكتوراه.

تتمتع الجامعة بعضويتها في إتحاد الجامعات العربية، واتحاد جامعات العالم الإسلامي، والمجلس الدولي للتعليم عن بعد، والإتحاد الآسيوي للجامعات المفتوحة، والإتحاد العالمي للجامعات، والمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، والشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعلم عن بعد.

لمزيد من المعلومات يمكنكم زيارة الموقع الإلكتروني للجامعة
http//:www.qou.edu

فهرس المحتويات

الفصل الثاني: المسؤولية المجتمعية في الجامعات: الواقع والمنشود

الفصل الثالث: آليات تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات

شكر وتقدير

أتقدم ببالغ شكري وعظيم تقديري للأستاذ الدكتور يونس عمرو رئيس جامعة القدس المفتوحة الذي قدم التسهيلات والدعم اللازمين لتحويل هذا الاهتمام إلى إطار محدد المعالم والمنطلقات.

كما لا يفوتني إلا أن أتقدم ببالغ الشكر للأستاذ الدكتور سفيان كمال نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية ... لتوجيهاته الحكيمة في هذا المجال،ولما بذله من جهود لإنجاح ورشة عمل تضمين المسؤولية المجتمعية في خطط الجامعة الاستراتيجية التي ترأس لجنتها التحضيرية . كما يسعدني أن أشكر أعضاء اللجنة التحضيرية الذين كانت لجهودهم أطيب الأثر ، وهم: أ.د.حسن السلوادي، ود.ماجد صبيح، وم.عماد الهودلي، ود.محمد شاهين، ود.عماد اشتية، و أ.جاسر خليل، وأ. لوسي حشمة، وأ. شادية مخلوف.

ويطيب لي في هذا المجال أيضاً أن أقدر عالياً دور التميز في التطوير المؤسسي بالأردن ممثلاً بكادريها الفذّين: د.موفق زيادات، و أ.صالح حموري، لدورهما البارز في إثارة الاهتمام في هذا المنحى المهم، وتكريسه كواقع عملي يصيب بآثاره الإيجابية مختلف جوانب المجتمع، ولما بذلوه من اهتمام وجهد في مراجعة هذا الدليل وتحكيمه.

ويسعدني في هذا المجال أن أشكر صديقي د. عدنان الصغير مستشار تنمية الموارد في مؤسسسة تعاون لما بذله من جهود طيبة لتمويل طباعة هذا الدليل،ولحسن اهتمامه بالمسؤولية المجتمعية النابع عن فهم وعطاء متجذر منذ سنوات طويلة.

كما لابد لي أن أشكر العاملين في منطقة نابلس التعليمية، لمؤازرتهم وتعاونهم معي خاصاً بالذكر: د.زهير إبراهيم الذي قام بتدقيق أعمال هذا الدليل وتصويبه لغوياً،ود. سليمان كايد الذي واكب تطورات إصدار هذا الدليل وتجويده تربويا ، وأ.زيزي حسيبا التي أسهمت بإثراء هذا الموضوع ببعده القانوني،ود.جلال سلامة على تدخلاته القيمة، وكذلك أ.عاطف الوزني،وهند حبرون لمساعدتهما في طباعة هذا الدليل وتصميمه.وثمة حقيقة أود الإشارة إليها أن هذا الدليل ما كان ليخرج إلى حيز الوجود لولا تكاتف الجنود المجهولين في جامعة القدس المفتوحة، بما ينم عن تعبير صادق لمدى تعطشهم للمسؤولية المجتمعية وسبل تطويرها وتحقيقها في المجتمع الفلسطيني.....

لهم مني جميعاً عظيم الشكر وجزيل الامتنان.

تقديم

تولي المجتمعات البشرية عموماً أهمية خاصة للمسؤولية المجتمعية التي يتنامى فيها الإحساس يوماً تلو آخر، جراء استحقاقات العصر الحديث التي تتطلب تضافر الجهود المختلفة للسيطرة على تنامي الشر، وبؤر التوتر، وتوفير حياة كريمة للمواطنين، والتعاون الدولي لحل المشكلات الكونية التي يعجز المجتمع الواحد بمفرده عن التصدي لها وبذل الجهود المشتركة لإيجاد حلول لها، كالانحباس الحراري والتلوث البيئي وعمالة الاطفال وغيرها.

إن الجهود المنفردة في أداء المؤسسات وعدم الالتفات الى أهمية الشراكة في الأداء قد أصبح مسألةً غير مقبولة في ظل تعاظم الأخطار التي تهدد استقرار المجتمع وديمومة نشاطاته، وما يترتب علينا أخلاقياً من توفير بيئة آمنة وموارد مستدامة مرتكزة على مبادئ حقوق الإنسان المقرة عالمياً تقتضي المشاركة الفاعلة، وتوجيه رؤوس الأموال وطاقات الموارد البشرية منها والمادية، لإحداث تنمية مجتمعية مستدامة وتغطية الاحتياجات البشرية والحد من المعيقات التنموية والتحديات التي تواجه المجتمعات النامية منها والمتقدمة على حد سواء.

كانت الجامعات وما تزال منبرا للحضارة في المجتمعات كافة، لذلك أصبح لزاماً على إداراتها أن تسعى إلى تعميق ممارسات الإحساس بالمسؤولية المجتمعية وتحفيز العاملين لتحويلها من مجرد فكر إلى سلوك ممارسة المسؤولية المجتمعية في نفوس العاملين والطلبة، لتسهم هي الأخرى بنصيب الأسد إزاء هذا الهم التنموي التشاركي العام الذي نأمل أن يطال أثره وتأثيره مختلف مناحي الحياة، فينعم مواطننا الفلسطيني بنعمة البيئة أولاً (الهواء والماء والغذاء)، وبنعمة الاستقرار والأمان والمشاركة الاقتصادية الطوعية في تنمية المجتمع ثانياً، ومسايرة التقدم والتطور ويوفر الاستحقاقات المطلوبة لذلك ثالثاً.... ولا يتأتى ذلك إلا من خلال الفهم العميق والنوايا الحسنة والبذل والعطاء، وتجسير المشاركة، والمبادرة الحميدة، واستثمار تبادل المصالح بأقصى قدر ممكن.

إن المسؤولية التي يجب أن تؤطر ضمن تصرفات المواطنين وعقولهم ينبغي أن تنم عن فهم وإدراك متكاملين مما يجعلها قابلةً للتكرار والتجديد والتحسين والتطوير..... إنها المسؤولية التي تحاكي الواقع بكل مكوناته، وتشعر الأفراد بحسن انتمائهم لهذا الوطن..... فالمواطنة حقٌ وواجب ومحصول يجنيه الفرد في ظل المجتمع، بحكم أن المجتمع هو البوتقة التي تتفاعل فيها كل المدخلات حتى يتحول إلى مظلة وارفة يتفيأ ظلالها المواطنون من مختلف الطبقات والأطر والبيئات والثقافات. لهذا كله، عمدت جامعة القدس المفتوحة ومن خلال كوادرها المتخصصة إلى إيلاء المسؤولية المجتمعية أهمية خاصة منبثقة عن فلسفة ورسالة ورؤية واضحة قابلة للتعميم والتقليد والانتشار حيث وجد الاهتمام، سواء أكان هذا الاهتمام داخلياً أم خارجياً . وختاما نأمل أن يحقق هذا الدليل ما نصبو إليه، والله ولي التوفيق...

أ.د.يونس عمرو

رئيس جامعة القدس المفتوحة

هذا الدليل

يقدم هذا الدليل تعريفاً للمسؤولية المجتمعية، وعوامل نشوئها وأهميتها،وأبعادها، والمواضيع والقضايا المرتبطة بها، وعلى رأسها إيجاد السبل اللازمة لتحقيقها كضرورة وجود تكامل القطاعين العام أو الحكومي والخاص ومنظمات المجتمع المحلي في تحقيقها، كما يقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية التي تتضمنها، بحيث يتم التطرق للوسائل التي تُمكّن صانعي القرار والمخططين والإداريين من تضمين مفهوم المسؤولية المجتمعية ضمن إطار الاستراتجيات والآليات والممارسات المتعلقة بالمؤسسات بعامة والتعليمية منها بخاصة.وبما أن هذه المبادئ والمنطلقات طوعية في استخدامها، فإن المسؤولية تقع حينها على عاتق المؤسسات في تحديد ما يناسبها منها، بل تنفيذها بالتعاون مع الشراكات الأخرى. وقد ترغب بعض المؤسسات الحكومية استخدام هذا الدليل بما يتناسب والمهمات المنوطة بها، فيمكنها ذلك على اعتبار أنها لا تستهدف إجراء تغيير في واجبات الحكومات، سيما إن جملة هذه الأوضاع تعد بمثابة مبادرات طوعية واختيارية ولا يُعمل بها لأغراض تتطلب أن تغير من الوضع القانوني للمؤسسات قسرا.

إن من شأن هذا الدليل أن يشجّع الجامعات لأن تكون أكثر تعبيرا عن مسؤوليتها تجاه مجتمعاتها وأكثر انخراطا في تشخيص واقع المشكلات التي تواجه القطاعات المجتمعية كافة، ومن ثم تبني وتنظيم وترتيب وتفعيل الآليات والخطط ذات العلاقة لتنفيذ استراتيجيات وأهداف من شأنها تحقيق المسؤولية المجتمعية بالتعاون مع الأطراف المعنية كافةً، آخذين بعين الاعتبار توقعات أصحاب المصالح ومؤسسات المجتمع المدني والالتزام بالقوانين والأنظمة، وتطويرها بما يتناسب والتوجهات المرعية محليا وعالميا.

لقد أولت رئاسة جامعة القدس المفتوحة جلّ اهتمامها وعظيم توجّهاتها نحو هذا البعد الاستراتيجي المهم، إذ تم تشكيل لجنة تحضيرية برئاسة نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية ، و عضوية عدد من مسئولي القرار في الجامعة، لتدارس سبل تضمين المسؤولية المجتمعية للخطة الاستراتيجية للجامعة، فتبنت ترتيب عقد ورشة عمل تمخض عنها عدد من التوصيات، لعل من أبرزها: إصدار دليل للمسؤولية المجتمعية كبادرة من الجامعة نحو تخطيط استراتيجياتها، ونحو الجامعات الفلسطينية عموما لتبادر هي الأخرى بذلك، ومن ثم سائر المؤسسات التنموية بمختلف توجهاتها ومنطلقاتها، لتشكّل نقطة انطلاق جديدة نحو تحقيق مجتمع المسؤولية المجتمعية في فلسطين.. الوطن ...والشعب ... والإنسان، بل

لتشمل أيضا بلداننا العربية عموما ، وما أحوجنا نحن كفلسطينيين وكعرب إلى ذلك انطلاقا من التحديات التي تواجهنا سياسيا واقتصاديا واجتماعيا وثقافيا . وفي ظل الاهتمام المتزايد بين المؤسسات حول مسؤوليتها المجتمعية، وكخطوة مبدئية تجد جامعة القدس المفتوحة نفسها مسؤولة عن إصدار دليل إرشادي، غني بالمعلومات الموثوقة، حول مفهوم المسؤولية المجتمعية ومبادئها وممارساتها، والتخطيط لنشره على مؤسسات التعليم العالي بعامة والجامعات منها بخاصة في مراحل لاحقة.

لقد تم إعداد هذا الدليل، بقرار من رئيس مجلس الجامعة وأعضائها في الجلسة رقم ٣٥٧ المنعقدة بتاريخ ٢٠٠٩/١٢/٢١ ليقدم إطاراً عاماً حول المسؤولية المجتمعية؛ ليعمق معارف مقرونة بالممارسة العملية التطبيقية؛ لما لذلك من دور في تعزيز التنمية المستدامة، ولهذا نأمل أن يكون هذا الدليل ملهماً ومحفزاً لإدارات مؤسسات التعليم العالي، بغية مواصلة جهودهم وتحسين خدماتهم ضمن خطة استراتيجية تأخذ بعين الاعتبار هذا البعد الاستراتيجي المهم.

يتكون دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات من ثلاثة فصول، يغطي الفصل الأول مفهوم المسؤولية المجتمعية وأهميته ومبادئه ومحاوره ومنطلقات تحقيقه، فيما يغطي الفصل الثاني واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات كنظرة تشخيصية لتحسين هذا الواقع والإرتقاء به، وأخيراً يقدم الفصل الثالث آليات تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات مستعرضاً عدداً من النماذج والأمثلة التطبيقية القابلة للاستفادة منها وتحويل المسؤولية المجتمعية من بعدها النظري إلى بعدها التطبيقي.

والله من وراء القصد

المؤلف

الفصل الأول
المسؤولية المجتمعية «نظرة شاملة»

تمهيد

أسباب نشوء المسؤولية المجتمعية

تعريف مفهوم المسؤولية المجتمعية

الخصائص المشتركة لتعريفات المسؤولية المجتمعية

أهداف المسؤولية المجتمعية

العوامل المؤثرة في المسؤولية المجتمعية

مبادئ المسؤولية المجتمعية

انسجام مبادئ الاتفاق العالمي والمسؤولية المجتمعية للجامعات

أبعاد المسؤولية المجتمعية للمؤسسات

أهمية المسؤولية المجتمعية

الالتزام التطوعي

المسؤولية المجتمعية بين البعد العام والبعد الخاص

معايير المسؤولية المجتمعية للمؤسسات وجوانبها

المسؤولية المجتمعية بين العمل الخيري والتخطيط المنهجي

منطلقات تحقيق المسؤولية المجتمعية

المواصفة الدولية للمسؤولية المجتمعيةISO ٢٦٠٠٠

تعريف المصطلحات

تمهيد

تفاقمت المشكلات المجتمعية والبيئية في العصر الحالي – عصر العولمة – الذي حول العالم إلى قرية صغيرة بفعل التقدم العلمي والتكنولوجي وتوفر وسائل الاتصال الحديثة في مختلف دول العالم ومنها الدول النامية، التي تنضوي تحت تصنيفها أغلبية الدول العربية، ومن أجل تعظيم الجهود والتشارك في حمل المسؤولية فلا بدّ من تضامن أفراد المجتمع ومؤسساته لمواجهة التحديات الكونية المعاصرة.وهذا يتطلب تحديد الدور الذي تقوم به مؤسسات أو قطاعات الأعمال تجاه المجتمع الذي تصل من خلاله، وذلك عن طريق تحسين ظروف أفراد المجتمع الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، إلى إحداث التنمية المستدامة للوصول إلى تنمية مستدامة.

ازدادت أهمية الدور الأخلاقي للمؤسسات كشريكة في تنمية المجتمع ، نظراً للارتباط الوثيق بين المنظمة والمجتمع الذي تعمل فيه، بغية ردم الفجوة بين إدراك إدارات المنظمات لمسؤوليتها المجتمعية تجاه الفئات المختلفة و ترجمتها لفعل سلوكي بقرارات مناسبة، وما يتوقعه أصحاب المصالح فعلاً من الدور الذي يجب أن تطلع به هذه المنظمات من أداء مجتمعي، وما ينتج عن ذلك من نتائج إيجابية للمؤسسة وأصحاب المصالح كافة، في حين أنه إذا تعمقت هذه الفجوة فإن ذلك يدل على عدم وجود فهم مشترك يهدف إلى تحقيق مصالح مشتركة للجانبين.

إن ما تواجهه منظمات الأعمال اليوم من تحديات متزايدة وضغوط مختلفة للاستجابة لحاجات المجتمع وتوقعاته يتطلب وجود قيادة رؤيوية تدرك أهمية دور مؤسساتها في تنمية المجتمع ومساندتها في طرح مبادرات من شأنها تخفيف الضغوط الناجمة عن إهمال المشكلات المجتمعية والتصدي لها ، وما يترتب على ذلك من اتخاذ القرارات والإجراءات والأفعال التي تجسد مفهوم مسؤوليتها المجتمعية ،وما يمكن أن تحققه من نتائج إيجابية على المدى القصير والطويل.

ومن الملاحظ في الآونة الأخيرة وعلى الرغم من توسع مجال الأعمال التجارية وزيادة الأرباح، إلاّ أن الدعم المجتمعي– إن وجد–يقتصر على مبادرات متقطعة ترتكز على مفهوم الإحسان. فالمعمول به في دول العالم إرساء أنظمة مؤسسية داخلية تأخذ على عاتقها الدعم المتواصل والمخطط له كشريكة في تنمية المجتمع ، لكننا قلما نجد مثل هذه الأنظمة المخطط لها والمفعلة في مؤسسات القطاع الخاص والحكومي وجمعيات الأعمال في فلسطين.

في السنوات الأخيرة تزايد الحديث عن المسؤولية المجتمعية بين المواطنين وأجهزة الإعلام والقطاع الخاص.. ولعلنا ندرك ما للقطاع الخاص من مسؤولية كبيرة جداً في هذا المجال، حيث نجد أن كثيراً من المستثمرين قد خصص إدارات معينة تناط بها مسؤولية تحقيق المسؤولية المجتمعية. ولكن هذا العمل لم يتم تنظيمه أو ترتيبه بشكل منظم محدد، على الرغم من وجود بعض الجهود المبذولة من بعض الجهات، ولا يقتصر هذا القصور على المستوى المحلي حيث لا نجد أن هناك نظاماً محدداً متبعاً حتى على المستوى الدولي، إذ مازالت كثير من الدول تعد العدة لوضع هذا النظام. مما يؤكد أن مفهوم المسؤولية المجتمعية ما زال ضبابياً ويفتقر إلى وجود درجة وعي عام في مجتمعنا العربي عموماً والفلسطيني خصوصاً، إذ غالباً ما نجد أن الشخص المثقف القّارئ قلما يمتلك ثقافة كافية عن المسؤولية المجتمعية فما بالنا بالشخص العادي أو الأمي..؟

يُعد مفهوم المسؤولية المجتمعية تطبيقيا حديثا في المجتمعات العربية، حيث بدأ تداول هذا المصطلح في سنة٢٠٠٠)م) تقريباً، بعدما تعاظم دور المجتمع المدني في قناعة المسؤلين بأهمية دور القطاع الخاص في الجهود الأهلية.. وبخاصة أن المجتمع هو وحدة متكاملة وجميع أفراد المجتمع هم أسرة كبيرة، ومن المفترض أن يكون مجتمعاً متعاوناً ومتراحما، ومن ثم بدأت بعدها فكرة هذا المنحى في التبلور لأنه نشاط داعم ومساند للجهود الحكومية.

وعلى الرغم من ذلك فإنه مازال هناك خلط حول مفهوم المسؤولية المجتمعية، داخل قطاع واسع.وبخاصة في الشركات والمؤسسات، كما أن هناك خلطا بين العمل الخيري (الإحسان) والعلاقات العامة وبين المسؤولية المجتمعية من جهة أخرى،ويمكن تحديد الفرق بين مفهومي الإحسان والمسؤولية المجتمعية بأن الإحسان ذو طابع فردي فيما تتطلب المسؤولية المجتمعية وجود منهجية وخطة نابعة من تقديرات دقيقة لأولويات ومواضيع ذات علاقة بالاحتياجات الفعلية ولذلك فإن لها ديمومة أكبر وبالتالي تأثيراً أكثر.

وإذا ما نظرنا إلى الشراكات المسؤولة في أي مجتمع نجدها تتكون من ثلاث فئات هي:

القطاع الحكومي، والقطاع الخاص، ومؤسسات المجتمع المدني: كجمعيات الأعمال والجمعيات الخيرية والنقابات، إن هذه القطاعات بمجملها تشكل القطاعات المعنية بتطبيق المسؤولية المجتمعية، ولكل قطاع من هذه القطاعات مسؤوليّة معينة تتعلق بذلك، وإذا ما قام كلٌ من هذه القطاعات الثلاثة بدوره المناط به فإننا نستطيع القول بأننا حققنا مجتمع المسؤولية المجتمعية.

ويتطلب تحديد الدور الذي تقوم به مؤسسات أو قطاعات الأعمال تجاه المجتمع، من خلال مشاركتها في تنمية المجتمع اقتصاديا وبيئيا واجتماعيا .

لقد أولت بعض الدول العربية كالأردن والبحرين والكويت والمملكة العربية السعودية اهتماماً خاصا بالمسؤولية المجتمعية، حيث تعرضت في مؤتمرات المسؤولية المجتمعية المنعقدة في بلدانها لتناول أوراق عمل بحثية كالمؤتمر العلمي الذي عقد تحت رعاية خادم الحرمين الشريفين، تضمّن اليوم الأول فيه محور المسؤولية المجتمعية وقضايا المجتمع.. موزّعا على أربع جلسات تناولت المسؤولية المجتمعية: الأهمية والاستراتيجية ،فالبنية التحتية للمسؤولية المجتمعية، ثم المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة، وأخيرا المعايير الأساسية للمسؤولية المجتمعية..

وكان من أهم توصيات المؤتمر:

- ضرورة التزام الشركات بتقديم برامج للمجتمع مع مراعاة الاعتبارات المجتمعية والأخلاقية.
- المسؤولية المجتمعية غير مقتصرة على التبرع فقط.
- أهمية الحد من مخاطر مخرجات الشركات الصناعية والبترولية.
- لا بد من الشراكة بين القطاعين العام والخاص في موضوع المسؤولية المجتمعية، فيما يتعلق برعاية المؤسسات التعليمية.
- ضرورة الفصل ما بين العمل الخيري التطوعي والمسؤولية المجتمعية.
- ضرورة إيجاد نظام للمسؤولية المجتمعية خاص بالجامعات.
- تخصيص نسبة مئوية من أرباح القطاع الخاص للدعم المجتمعي.

كما رعت سمو الأميرة ريم علي فعاليات مؤتمر المسؤولية المجتمعية للمؤسسات في الأردن (ثقافة ونهج – ٢٠٠٩)، الذي نظمته شركة التميز في التطوير المؤسسي، والوحدة الاستثمارية للضمان الاجتماعي وأمانة عمان الكبرى. وأكد المشاركون في المؤتمر أهمية بناء القدرات المعرفية المختصة بمفهوم المسؤولية المجتمعية للمستويات الوظيفية كافة في مؤسسات القطاع العام والخاص ، والتوسع الأفقي والعمودي لهذا المنحى المهم، وإجراء الدراسات وترجمة الأدب الخاص بالمسؤولية المجتمعية إلى اللغة العربية، إضافة إلى حث المؤسسات و مساعدتها على تبني منهجية تطبيقية.

كما تمخض عن ملتقى وزراء التنمية الاجتماعية العرب المنعقد في الفترة من ١٢-١٣- تشرين الثاني ٢٠٠٨ التوصيات الآتية:

١. تحديد أدوار الشركاء لتصبح المسؤولية المجتمعية نهج عمل لا مجرد شعارات لتحقيق التنمية المستدامة.

٢. وضع إطار تشريعي لمأسسة المسؤولية المجتمعية لتتوافق مع الأهداف الوطنية للتنمية والأدوار و الشركاء.

٣. حث الدول العربية على إنشاء مجالس تنسيقية للمسؤولية المجتمعية تضم في عضويتها الأطراف كافة بما في ذلك القطاع الخاص وبإشراف من وزارة التنمية الاجتماعية.

٤. خلق الثقافة المجتمعية في عالمنا العربي ومراجعة النظم التعليمية والتربوية لتتضمن المفهوم الواسع للمسؤولية المجتمعية.

٥. انسجاما مع خصوصية مجتمعاتنا العربية وقيمنا وعاداتنا فعلينا تفعيل مفهوم الوقف مع التأكيد على ضرورة إدارة الوقف بكفاءة بما يعظم استفادة المجتمعات المحلية التي يقع فيها الوقف.

٦. إجراء المزيد من الدراسات التحليلية المتخصصة في مجال المسؤولية المجتمعية في البلاد العربية من خلال تشكيل لجنة فنية على مستوى الخبراء وإتاحة جميع الدراسات الأطراف كافة للاستفادة منها في إعداد المشاريع .

٧. وضع مؤشرات للمسؤولية المجتمعية للشركات وتحديدها بما يتوافق مع المبادئ الدولية المعمول بها و المعتمدة من قبل الأمم المتحدة على أن يصبح العمل على هذه المؤشرات من المعطيات الأساسية لتقييم الأداء المؤسسي.

٨. تبادل الخبرات بين الدول العربية و الاستفادة من تجارب هذه الدول بما يعزز ثقافة المشاركة بين الأطراف كافة لإيجاد شراكات حقيقية بينها وعلى المستويين المحلي والعربي.

أسباب نشوء المسؤولية المجتمعية

عند تتبع بدايات نشوء المسؤولية المجتمعية نجد أنها بدأت عبر الشركات الكبيرة عابرة القارات وذلك لاعتبارين هما: البيئة الداخلية للعمل.. ووجود مخاطر من الشركات الصناعية والبترولية على البيئة، فحرصت تلك الشركات على مكافأة موظفيها وأفراد أسرهم حينما يتعرضون لمخاطر العمل.. منها التأمين الصحي، والتأمين بشكل عام، وتحسين بيئة العمل..

ربما تكون للشركات الكبرى أضرارٌ بالغة تجاه البيئة وبخاصة شركات الصناعات الكبرى، من هنا انطلق مفهوم المسؤولية المجتمعية ، وفي المجال الآخر المتعلق بمخاطر البيئة فقد التزمت بعض الشركات والمؤسسات الكبرى ببرامج محددة كالرعاية الصحية، ومحاربة الفقر، والمشاركة في برامج التعليم والتدريب والتأهيل، كل هذه الأمور دخلت في إطار عمليات الشركات فيما يخص المسؤولية المجتمعية بغض النظر عن طبيعة عملها.

وتعد الحوادث البيئية والإنسانية إحدى الدوافع الرئيسة لحفز المؤسسات للاهتمام بالمسئولية المجتمعية:ونذكر هنا على سبيل المثال ما تسببت به شركة Exxon oil Spill in Alaska سنة١٩٨٩، حين تسرب أكثر من أحد عشر مليون جالون من النفط من إحدى الناقلات في عرض المحيط، مما تسبب بتلوث كبير للمياه وفناء جانب كبير من الأحياء البحرية، وكذلك ما حدث في مصنع الكيماويات في بوبال – الهند سنة (١٩٨٤)، حيث صرحت الشركة أن عدد الضحايا وصل إلى(٣٨٠٠) قتيل، فيما أشارت الإحصائيات الحقيقية إلى موت أكثر من (١٥٠٠٠) خمسة عشر ألف شخص.

وقد بدأ التفكير في المسؤولية المجتمعية للشركات فعلا منذ مطلع ثمانينيات القرن المنصرم عندما بدأ يتزايد انتقاد جماعات معينة مثل جماعة السلام الأخضر الصندوق العالمي، والطبيعة، أو جماعات الضغط الأخرى التي سعت إلى تغيير أساليب ممارسة الأعمال التجارية أو على الأقل تغيير بعض من طرق إدارتها للحد من الآثار البيئية والمجتمعية، وأصبحت المسؤولية المجتمعية على سلم أولويات الاهتمام العالمي، عندما تم إثارة عدد من البلبلات الخاصة بإحدى شركات استخراج النفط التي قررت الإبقاء على آلة ضخمة تزن آلاف الأطنان (Brent spar) في عرض البحر. الأمر الذي دعا جماعات الضغط إلى مقاطعة الشركة، حتى كادت تعلن إفلاسها بسبب مقاطعة السكان لمستخرجاتها من النفط، الأمر الذي أدى لانصياع الشركة لطلب مجموعات الضغط بإزالة الآلة الضخمة من عرض البحر والإذعان لمطالبهم، ومن ثم بدأت الشركات والمؤسسات تضع على جداول أعمالها خطة عمل لمواجهة الكوارث التي تسببها والعمل على تلافيها، وبالتالي تمايزت المسؤولية المجتمعية وتطورت سريعاً لتضم قائمةً أكثر شمولية للأعمال والمسؤوليات.

وفي نهاية المطاف تم وضع إطار لإدارة كاملة حول كيفية إدارة توقعات أصحاب المصالح بحيث يتم تغيير وإدارة الطريقة التي تتعامل بها بمسؤولية أكبر مع تلك التأثيرات البيئية. ويمكن ذكر بعض دوافع المسؤولية المجتمعية على سبيل المثال لا الحصر بالآتي:

- أنه يتحمل الجميع المسؤولية تجاه الفرد والأسرة والمجتمع.
- المشاركة في العمل الخيري هو أساس الاستقلال الاقتصادي.

- أن تسعى الحكومات إلى تشجيع أفراد المجتمع لكي يساعدوا أنفسهم.
- ربط المسؤولية المجتمعية بالمعتقدات والقيم الإسلامية.
- رد الجميل للمجتمع بالإنفاق على الأعمال الخيرية.
- أن المسؤولية المجتمعية وسيلة للالتزام الإيجابي للشركات والمؤسسات تجاه المجتمع من خلال تنمية الموارد البشرية.

تعريف مفهوم المسؤولية المجتمعية

من الصعب في أحيان كثيرة تحديد تعريف جامع شامل لمفهوم معين أو ظاهرة ما، وبخاصة فيما يتعلق بالعلوم السلوكية والمجتمع، مثل المسؤولية المجتمعية، فقد عرفت المسؤولية المجتمعية من زوايا واتجاهات عديدة مختلفة. وقد عرفها (Drucker،١٩٧٧) بأنها التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، فمن هذا التعريف انطلقت دراسات لاحقة لدراسة الموضوع في اتجاهات وتوجهات مختلفة، فقد أشار(Strier،١٩٧٩) إلى كون المسؤولية المجتمعية تمثيلاً لتوقعات المجتمع لمبادرات منظمات الأعمال في مجال المسؤولية التي تتحملها منظمات الأعمال تجاه المجتمع وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون، وبصورة لا تضر بقيام منظمة الأعمال بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها.ويرى الكاتب (Bedeian، ١٩٩٣) إن من الأفضل تعريف المسؤولية المجتمعية من خلال الإجابة عن السؤال الآتي: "ما العمل الذي يعدّ عملاً مسؤولاً مجتمعيا؟"، ويقترح لذلك ثلاثة معايير:

- أن تتبع المنظمات المعيار الأساس الآتي: (فوق كل شيء"الأهم" أن لا تسبب أي ضرر)، وهذا يضمن القيام بسلوك مسؤول مجتمعيا وقانونيا.
- على المنظمات أن تتحمل المساءلة عن أي تأثير سلبي يلحق بالمجتمع نتيجة أعمالها، وأن تقلل من النتائج السلبية لأعمالها إلى أدنى درجة ممكنة.
- يجب على المنظمات من خلال أعمالها أن تعزز رفاهية المجتمع على المدى البعيد، وهذا استحقاق على المنظمات أن تكون مستعدة لدفعه مقابل مشاركتها في منافع المجتمع،وعلى المنظمات أن تدرك أن استمرار بقائها مرهون بوجود مجتمع سليم.

أما الباحثان (Pride and Ferrell، ١٩٩٧) فيعرفان المسؤولية المجتمعية بأنها " التزام المنظمة بتعظيم أثرها الإيجابي والتقليل من أثرها السلبي على المجتمع"، وبالتالي فإن المسؤولية المجتمعية تتعامل مع الأثر الكلي لجميع قرارات المنظمة في المجتمع.

ويركز البعض في تعريفهم للمسؤولية المجتمعية على القرارات التسويقية طويلة المدى من خلال تقييمها من وجهة نظر قيم المجتمع ومعتقداته، لتحقيق رفاهية المجتمع ككل، فقد عرفها كل من (شارلز، جاريت، جونز،٢٠٠١) بأنها " الشعور بالالتزام من جانب المنظمات نحو وضع معايير اجتماعية محددة في أثناء عملية صنع القرار الاستراتيجي للأنشطة التسويقية".

إن شمولية محتوى المسؤولية المجتمعية جعلت الباحث Carroll يشير إلى جوهرها بأربعة جوانب رئيسة هي: الاقتصادي Economic والقانوني Legal والأخلاقي Ethical والخيِّر Philanthropy، حيث وظَف هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح الترابط بينها من جانب، ومن جانب آخر فإن استناد أي بُعد على بُعد آخر يمثل حالة واقعية فلا يمكن أن تتوقع من منظمات الأعمال مبادرات خيرة ومسؤولة إذا لم تكن هذه المنظمات قد قطعت شوطاً في إطار تحملها لمسؤولياتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية تجاه المجتمعات التي تعمل فيها. والشكل أدناه يوضح "هرم Carroll للمسؤولية المجتمعية":



وتعرف مسودة الأيزو ٢٦٠٠٠ المسؤولية المجتمعية بالأعمال التي تقوم بها المؤسسة، لتتحمل مسؤولية آثار أنشطتها السلبية على المجتمع والبيئة، حيث تكون هذه الأفعال متناغمة مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة، وتكون قائمة على السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبق والجهات العاملة فيما بين الحكومات، وتكون مدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة.

يتضح مما سبق أن تعريفات المسؤولية المجتمعية متباينة ومختلفة بسبب اكتساب الموضوع أهمية متزايدة يوماً بعد يوم، وأن هذا الأمر يعبر عن كون المسؤولية المجتمعية في حقيقتها تركيباً معقداً وليس مفهوماً مبسطاً قابلاً للقياس بمعايير موحدة عالمية أو حتى إقليمية، ويعود السبب في ذلك إلى دخول متغيرات حضارية وثقافية ودينية وأمور أخرى.

وعلى الرغم من أن التعريفات السابقة حول مفهوم المسؤولية المجتمعية تشير إلى تباين في مضامينها ومحتواها، إلا أنه يمكن القول بأن المسؤولية المجتمعية تركز على إيجاد نوع من التوازن ما بين مصلحة المجتمع ككل والمستهلكين والزبائن والمنظمة، وذلك من خلال عدم تعمد المنظمات إلحاق الضرر بالمجتمع نتيجة أعمالها ونشاطاتها من ناحية، والعمل في سبيل مصلحة المجتمع ورفاهيته، من ناحية أخرى.

ولا يختلف اثنان بأن تبني المنظمات للمسؤولية المجتمعية سينتج عنها آثار إيجابية متمثلة في تعزيز سمعتها وعلامتها التجارية، وأن ذلك سينمي درجة الرضا لدى أصحاب المصالح من خلال الاستماع لآراء الجمهور وجماعات الضغط ووجهات نظرهم، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة مما يعزز من زيادتها في السوق.

الخصائص المشتركة لتعريفات لمسؤولية المجتمعية

يرى زيادات (٢٠٠٩) أنه على الرغم من اختلاف التعريفات لمفهوم المسؤولية المجتمعية إلا أنها تجمع على وجود الخصائص المشتركة للمسؤولية المجتمعية على النحو الآتي:

- الإقرار بطواعية مبدأ المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (عدم الإلزامية).
- تكامل السياسات المجتمعية والبيئية والاقتصادية، في الأعمال الإدارية اليومية للمؤسسة.
- تقبل المؤسسات المسؤولية المجتمعية كونها واحدة من الأنشطة الأساسية الراسخة في نشاطات المؤسسة الإدارية والاستراتيجية.
- عملية تشاركية تقوم بها المؤسسات؛ لتعظيم القدرة التشاركية بالتنمية.
- تقوم بها مختلف المؤسسات، بغض النظر عن طبيعة عملها أو القطاع الذي تنتمي إليه.

أهداف المسؤولية المجتمعية

تسعى المسؤولية المجتمعية إلى تحقيق جملة من الأهداف لعل من أبرزها:

- مساعدة المؤسسات في تحديد أدوارها وتنظيم أنشطتها، بشكل يستوعب الاختلافات الثقافية والبيئية والمجتمعية.
- توفير منطلقات عملية قابلة للقياس من أجل ربط المسؤولية المجتمعية لمؤسسة معينة مع الشراكات الأخرى ذات التطلعات المتقاربة.
- التشديد على نتائج الأداء والتحسين المستمر.
- العمل على غرس بذور الثقة وتعميقها وتبني أسلوب شفاف يضمن تحقيق الطمأنينة للمؤسسات في تعاملها مع الأطراف ذات العلاقة.
- تحقيق الانسجام مع المواثيق والاتفاقيات الدولية، وبخاصة فيما يتعلق باتفاقيات حقوق الإنسان والحفاظ على البيئة.
- تفعيل الدور الإيجابي في تحقيق قضايا وأنشطة مشتركة مع الأطر المعنية في المسؤولية المجتمعية وتحقيق متطلباتها.
- توسيع دائرة الاهتمام بالتوعية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية لقضايا تمس عصب الحياة في المجتمع بحسب توجهات وقائية وأخرى بنائية.
- بناء قاعدة معلوماتية (قاعدة بيانات) مترابطة محلياً لما يخص الشركاء وتحديد مجالات تدخلهم للمساهمة في ادماج المسؤولية المجتمعية ضمن اهتماماتهم في مختلف مجالات المجتمع وأولوياته.
- توفير أفضل شروط سلامة للإنسان والبيئة المحيطة بكل ما تشمله من تنوع حيوي، بل المساهمة في التخفيف من الأضرار المقلقة التي باتت تهدد الكون بأخطار كبيرة.
- تنفيذ معاهدات حقوق الإنسان بدرجاتها المتفاوتة، بدءاً من الحقوق الأساسية ثم الفرعية، بما يحترم إنسانية الإنسان .
- الإسهام بإيجاد القاعدة الصلبة أحيانا، والمرنة أحيانا أخرى، بما يضمن تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع الفلسطيني، انطلاقا من الدور المهم الذي يمكن أن تلعبه المسؤولية المجتمعية.

وحيث أن المسؤولية المجتمعية ليست حكرا على جهة معينة مؤسسات كانوا أم أفراداً، فإن إثارة الوعي بالمسؤولية المجتمعية ينبغي أن يؤثر في عناصر المجتمع كافة، وباختلاف مستوياتهم الاقتصادية والمجتمعية والإدارية.

- الاستزادة من تعاليم الأديان وحسن العادات لتعميق دور الأخلاق الداعمة للمسؤولية المجتمعية عملاً بقول الرسول الكريم ﷺ : "كلكم راعٍ وكلكم مسؤول عن رعيته".
- إدماج ممارسات المسؤولية المجتمعية ضمن البرامج التعليمية والخطط الدراسية للجامعات.

العوامل المؤثرة بالمسؤولية المجتمعية

هنالك عدة عوامل تؤثر على أداء المسؤولية المجتمعية منها:

- السمعة العامّة للمؤسسة في الأوساط المجتمعية المختلفة.
- القدرة على الجَذْب و الاحتفاظ بالموظفات و الموظفين أَو الأعضاء الداعمين.
- الروح المعنويةِ السائدة في بيئة العمل ومعدلِ الإنتاج.
- وجهة نظر كافة المعنين كالمستثمرين، المتبرعين، ... الخ.
- القدرة على الجذب و الاحتفاظ بالزبائنِ .
- العلاقة الطيبة بالشركاء (الحكومةِ، أجهزة الإعلام، المجهّزين...الخ).

وباختصار فإن المسؤولية المجتمعية لها عينان : إحداهما موجهة نحو داخل المؤسسة واحتياجات أفرادها وناتج عملياتها والأخرى خارج المؤسسة شراكتها في إحداث تنمية مجتمعية مستدامة والمحافظة على ممارسة سلوك أخلاقي في بيئة عملها ، ولا يتكامل عملها دون ذلك، كما لا توجد مؤسسة أياً كان القطاع الذي تنتمي إليه معفى من المسؤولية المجتمعية.

مبادئ المسؤولية المجتمعية

تقوم المسؤولية المجتمعية على عدد كبير من المبادئ وترتكز على تسعة رئيسة منها، هي:

المبدأ الأول : حماية البيئة(Environmental Restoration) من الأخطار المحدقة بها، وبخاصة ما يتعلق منها بالتلوث.

المبدأ الثاني: القيم والأخلاقيات (Ethics) واعتبارها صمام أمان للاستثمارين المادي والبشري وما بينهما من علاقة مباشرة من حيث طبيعة الأنشطة التي ينبغي أن تأخذ البعد القيمي بعين الاعتبار.

المبدأ الثالث: المساءلة والمحاسبية (Accountability) ويتم ذلك من خلال إظهار المعلومات الصادقة والبيانات الدقيقة وفق ما يعرف بالشفافية حول الأنشطة التي نفذت وتلك التي لم تنفذ بحسب خطة زمنية معينة.

المبدأ الرابع: تقوية السلطات وتعزيزها (Empowerment) ويتحقق ذلك من خلال الشراكة المتوازنة ما بين القطاع العام والخاص وجمهور المستفيدين لتحقيق المصالح المتبادلة، بما يضمن أمن المجتمع واستقراره.

المبدأ الخامس: الأداء المالي والنتائج (Financial Performance and Results): من خلال إيجاد أفضل مستويات الرفاهية الممكنة الناتجة عن رواتب وتقاعد وتوفيرات وامتيازات وترقيات وفرص مبنية على التنافس الشريف القائم على حسن الأداء، ويحفظ بنفس الوقت أوجه التقدم والتطور اللازمة للمؤسسة، والسعي نحو التطور والنمو الذاتي.

المبدأ السادس: مواصفات موقع العمل (Workplace Standards): وربطها بإدارة الموارد البشرية وتطوير الكادر المدرب بحسب الاحتياجات المهنية العصرية الحديثة، وكذلك توفير البيئة المهنية السليمة التي يؤدي فيها الموظفون أعمالهم على أكمل وجه، متضمنا ذلك عناصر الهدوء والإضاءة والتهوية والجو السيكولوجي المفتوح.

المبدأ السابع: العلاقات التعاونية (Collaborative Relationships): المبنية على العدالة والأمانة مع شركاء العمل والمهمات والأنشطة والفئة المستهدفة من ثمرة الجهود المبذولة أيضا.

المبدأ الثامن: المنتجات ذات الجودة والخدمات عالية المستوى (Quality Products and Services) بحيث تستجيب لاحتياجات المجتمع المختلفة، مستثمرة بذلك كل عناصر الكفاءة التي يمكن توظيفها، بما يخلق لديها خصائص قادرة على التنافس بإيجابية مع مختلف الجهات المنتجة والموردة، سواء للجانب المعنوي أم المادي.

المبدأ التاسع: الارتباط المجتمعي (Community Involvement) من خلال تجسير عرى التواصل الوثيق مع المجتمع ومؤسساته المختلفة، بحيث تتميز عمليتا التواصل والاتصال بالحساسية المسؤولة مجتمعيا تجاه ثقافة هذا المجتمع واحتياجاته، الذي يسعى إلى توفير الحد الأقصى من الامتيازات لمواطنيه.

انسجام مبادئ الاتفاق العالمي والمسؤولية المجتمعية للجامعات

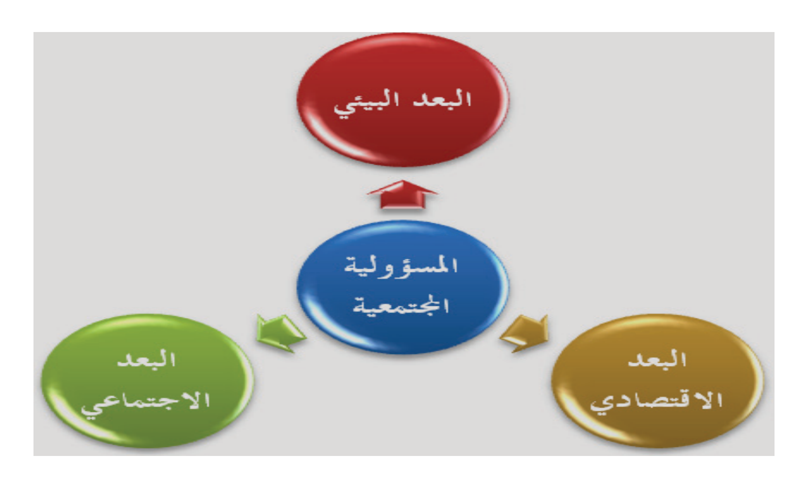
يجب أن يتم إعداد الخطط المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية وفقا لمبادئ الاتفاق العالمي العشر للمؤسسات، التي تلعب الجامعات في تطبيقها دور الملتزم الأخلاقي بالتوعية والراصد والمستشار، إذ ينبغي والحالة هذه، أن تمارس الجامعات وتلتزم بهذه المبادئ فكراً وتطبيقاً داخل أسوارها قبل أن تلجأ إلى خارجها، على اعتبار أن التعامل بالقدوة أو الأنموذج هو الوازع الرئيس لدى العاملين والطلبة لمحاكاة هذه المبادئ على مستوى الأسرة والمجتمع المحلي بل الوطن عموماً.

لقد ارتكزت مبادئ المسؤولية المجتمعية آنفة الذكر على مبادئ الإعلان العالمي الخاص بالمسؤولية المجتمعية التي يوضحها الجدول أدناه:

المجال	المبادىء			
حقوق الإنسان	المبدأ (١) يتعين على المؤسسات التجارية دعم حماية حقوق الإنسان المعلنة دوليا واحترامها.	المبدأ (٢) يتعين على المؤسسات التأكد من أنها ليست ضالعة في انتهاكات حقوق الإنسان.		
معايير العمل	المبدأ (٣) يتعين على المؤسسات التجارية احترام حرية تكوين الجمعيات والاعتراف الفعلي بالحق في المساواة الجماعية.	المبدأ (٤) يتعين على المؤسسات القضاء على جميع أشكال السخرة والعمل الجبري.	المبدأ (٥) يتعين على المؤسسات الإلغاء الفعلي لعمل الأطفال.	المبدأ (٦) يتعين عليها القضاء على التمييز في مجال التوظيف والمهن.
البيئة	المبدأ (٧) يتعين على المؤسسات التجارية التشجيع على اتباع نهج احترازي إزاء جميع التحديات البيئية.	المبدأ (٨) يتعين على المؤسسات الاضطلاع بمبادرات لتوسيع نطاق المسؤولية عن البيئة.	المبدأ (٩) يتعين عليها التشجيع على تطوير التكنولوجيا غير الضارة بالبيئة ونشرها.	
مكافحة الفساد	المبدأ (١٠) يتعين على المؤسسات التجارية مكافحة الفساد بكل أشكاله، بما فيها الابتزاز والرشوة.			

أبعاد المسؤولية المجتمعية للمؤسسات

هنالك ثلاثة أبعاد رئيسة للمسؤولية المجتمعية، هي: البعد الاقتصادي، والبعد البيئي، والبعد المجتمعي وسيتم مناقشة هذه الأبعاد بالتفصيل:



أولا_ البعد الاقتصادي للمسؤولية المجتمعية:

يتمثل البعد الأول بحوكمة المؤسسات من خلال مجموعة العلاقات، ما بين إدارة المؤسسة، ومجلس إدارتها، ومساهميها، والجهات الأخرى، التي لها اهتمام بالمؤسسة، كما أنها تبين الآلية التي توضح من خلالها أهداف المؤسسة، والوسائل اللازمة لتحقيق تلك الأهداف، ومراقبة تحقيقها، وبالتالي فإن الحوكمة المؤسسية، هي التي توفر لكل من المجلس والإدارة التنفيذية الحوافز المناسبة، للوصول إلى الأهداف، التي تصب في مصلحة المؤسسة، وتسهل إيجاد عملية مراقبة فعالة، وبالتالي تساعد المؤسسة على استغلال مواردها بكفاءة، مما يسهم بخلق وتعزيز البيئة التي تكون فيها مبادئ المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي، واحترام مصالح الأطراف المعنية، واحترام سيادة القانون مطبقة، وإنشاء نظام من الحوافز الاقتصادية، وغير الاقتصادية مرتبط بالأداء في المسؤولية المجتمعية. بما يراعي جودة وسلامة الخدمات والسلع، التي توفِّرها، فالهدف هو ضمانُ الاستخدام الآمن، أو التخلُّص الآمن من تلك السلع الفائضة أو التالفة. بما ينسجم والأخلاق القائمة على القيم الجوهرية.

ثانيا_ البعد الإجتماعي للمسؤولية المجتمعية:

هناك علاقة أساسية، بين ظروف العمل والإنتاجية، وتبرز الدراسات تكراراً يبين أن نجاح المؤسسات، في بيئات تنافسية متزايدة، لم يعد من الممكن قياسه بمقياس الأرقام المحضة، بل ستكون المؤسسات المسؤولة مجتمعياً هي المؤسسات التي تأخذ أيضاً في الحسبان عوامل عدة منها:

- تحقيق الحد الأمثل من علاقات العمل داخل المؤسسة.
- القدرة على الابتكار.
- التركيز على الهياكل التنظيمية المرنة.

فنوعية العمل تؤثر تأثيراً كبيراً في الإنتاجية والربحية، مما يقتضي توفير معايير أعلى للصحة والسلامة المهنيتين، وفرص التوظيف المتساوية، واقتسام الوظائف، وساعات العمل المرنة، وتحسين البيئة،وتقديم المساعدات للمجتمع المحلي.

ثالثا_ البعد البيئي للمسؤولية المجتمعية:

إن من واجب المؤسسة البيئي أن تقوم بتجنب أو القيام بالحد الأدنى من إحداث الأضرار البيئية المترتبة على عملياتها ومنتجاتها وخدماتها، وكذلك تحقيق أقصى قدر من الكفاءة والإنتاجية من الموارد المتاحة، والسيطرة على انبعاث الغازات الضارة والنفايات، وتقليل الهدر في استخدام الطاقة غير المتجددة.

أهمية المسؤولية المجتمعية

تعدّ المسؤولية المجتمعية من أهم الواجبات الملقاة على عاتق الشركات والمؤسسات الوطنية بالدول، وهي التزام طوعي ومستمر من هذه المؤسسات في تطوير وتحسين المستوى التعليمي والثقافي والاقتصادي والضمان الاجتماعي لأفراد المجتمع وذلك من خلال إطلاق وتبني المبادرات الداعمة لخدمة القطاعات كافة، حسب احتياجات تلك القطاعات وامكانات المؤسسة.

ولا تقتصر المسؤولية المجتمعية لرجال الأعمال على مجرد المشاركة في الأعمال الخيرية وعمل حملات تطوعية؛ فبالإضافة إلى الالتزام بالأنظمة والقوانين المتبعة، هناك ما يتعلق بالنواحي الصحية والبيئية، ومراعاة حقوق الإنسان وبخاصة ما يتعلق بحقوق العاملين منها، وتطوير المجتمع المحلي، والالتزام بالمنافسة العادلة والبعد عن الاحتكار، وإرضاء المستهلك.

كما تشمل الشفافية في العمل، والبعد عن الفساد الإداري والمالي والأخلاقي... إلى غير ذلك من العوامل التي يرتبط بعضها ببعض، وتشكل في مجموعها الأساس للمسؤولية المجتمعية للشركات.وتكتسب المسؤولية المجتمعية للشركات والقطاع الخاص أهمية متزايدة بعد تخلي الحكومات عن كثير من أدوارها الاقتصادية والخدمية التي صحبتها – بطبيعة الحال – برامج اجتماعية كان ينظر إليها على أنها أمر طبيعي ومتوقع في ظل انتفاء الهدف الربحي للمؤسسات الاقتصادية التي تديرها الحكومات، وإن كانت في كثير من الأحيان تحقق إيرادات وأرباحا طائلة.

وتكمن أهمية المسؤولية المجتمعية للمؤسسات وللمجتمع في تحسين الخدمات التي تقدم للمجتمع، وخلق فرص عمل حقيقية، ودفع الأجور العادلة، وضمان سلامة العمال والموظفين، والمشاركة في إيجاد حلول للمشكلات الاجتماعية والبيئية.

الالتزام التطوعي Voluntary Compliance

يعدّ الالتزام التطوعي أحد الطرق المحتملة لممارسة المسؤولية المجتمعية، إذ يرى البعض أن الالتزام التطوعي بديل للتعليمات المفروضة على سلوك المؤسسة.ومن ناحية أخرى يعدّ المعارضون أن المؤسسة قد تدعي التطوع، لكن الممارسة الفعلية تتنافى مع مبادئ المسؤولية المجتمعية إما لكونها شكلية أو صورية، أو لضآلة الأهداف التي يمكن تحقيقها.ومهما كانت طبيعة الالتزام التطوعي وحجمه ونوعه إلا أنه ليس بديلا عن المسؤولية المجتمعية، بل هو جزئية محدودة من ممارساتها ومكملا لها، فالمسؤولية المجتمعية أشمل وأوسع وأعمق، كما أن لها منهجية وخطة وميزانية وديمومة، من حيث تحقيقها في أوساط المجتمع ودورا بارزا في التنمية.فلا تقتصر المسؤولية المجتمعية على مشاركات معينة لمتطوعين في أوضاع طارئة أو مستقرة ، بمقدار ما تكون الخطة العامة للمسؤولية المجتمعية تأخذ بعين الاعتبار إجراءات وقائية وبنائية وأخرى علاجية.

المسؤولية المجتمعية بين البعد العام والبعد الخاص

تعدُ الدولة موجها ومحركا أساسيا في جميع العمليات التنموية، وفي وقت تعاظمت فيه أدوار الشركات والمؤسسات كان لا بدَ من الشراكة بين القطاعين العام والخاص، لأنه من الصعب أن يعمل القطاع الخاص بمفرده في المسؤولية المجتمعية دون وجود الدولة، ولا تستطيع الدولة القيام بهذه الأدوار بدون تعاون من القطاع الخاص..

وعليه فإننا نؤكد أن دور القطاع الخاص هو دور مكمل لدور الدولة، خاصة إذا ما علمنا أن النظام الاقتصادي في فلسطين لا يأخذ ضريبة خاصة بالمسؤولية المجتمعية، وإثر ذلك يجب على الشركات أن تبادر وتضع نوعاً من برامجها الموجهة بالتعاون والتكاتف مع الجهات الحكومية..

كما يجب على الأجهزة الحكومية أن تدعم نشاطات المسؤولية المجتمعية مثل وزارة التربية والتعليم، فأرى أن تتضمن مناهجها بعدا تثقيفيا وأنشطة عملية تتعلق بالمسؤولية المجتمعية على الرغم من وجود جزءٍ في مناهجها وهي التربية الوطنية التي تقوم على كيفية تنشئة الأطفال على حب الوطن والولاء والانتماء للوطن، والحفاظ على الممتلكات العامة وصيانتها، فهذا يعدّ جزءا من المسؤولية المجتمعية الملقاة على عاتق وزارة التربية والتعليم.

كذلك فإن وزارة الصحة لديها نشاطات مكمِلة في نطاق المسؤولية المجتمعية، مثل الكشف الطبي المجاني قبل الزواج، فهذا جزء منَ المسؤولية المجتمعية، لأن الزواج بين ذكر وأنثى صحيحين خاليين من المشكلات الوراثية ، تكون قد شاركت في إيجاد أفراد في المجتمع سليمين جسديا وعقليا، وهذا ما يندرج أيضا تحت المسؤولية المجتمعية التي تتبناها وزارة الصحة.

إن مشاركة القطاع الخاص في قضايا التنمية المجتمعية ليس المقصود منه تخلي المؤسسات الحكومية عن مسؤولياتها، وإنما الهدف من ذلك هو مساهمة القطاع الخاص في التنمية المستدامة ومن واجب القطاع الخاص أن يتحمل جزءا من المسؤولية المجتمعية.

وحينما نجد بعض المؤسسات التي تعطي موظفيها تأمينا صحيا وتدفع لهم رواتب مجزية، وتوفر بيئة سليمة للعمل تعدُ هذه مسؤولية مجتمعية.. كذلك حينما ننظر إلى عمليات بعض الشركات من حيث المنتج هل هو مضر بالبيئة والإنسان، فهذه كذلك مسؤولية مجتمعية.

ومن الواضح جدا أن نجد أن ما يقدمه القطاع الخاص تجاه المجتمع لا يرتقي إلى المأمول أو إلى حد الطموح المقبول ، وأقل بكثير من عائد تلك الشركات والمؤسسات من

الاستثمارات، والسبب في ذلك هو غياب النظام المؤسسي الخاص بتطبيق المسؤولية المجتمعية وربطها بخطط المؤسسة الطويلة والقصيرة المدى، إضافة إلى عدم وضوح مفهوم المسؤولية المجتمعية..،وعلى سبيل المثال قد نجد شركة ما تقدم أموالا في مجالات اجتماعية متعددة، على اعتبار أن هذا العطاء مسؤولية مجتمعية، فهذا غير صحيح لأن المسؤولية المجتمعية تتضمن برامج وخططا. ولا تقتصر على تخصيص لأموال فقط، وإضافة إلى وجود تفاوت ، حيث ان هناك ما يقدمه القطاع الخاص في هذا الجانب إلا انه ليس بالمأمول، حيث ان هناك تفاوت بين مدينة وأخرى، وبين الشركات التي تقدم دعما مجتمعيا، والشيء الملاحظ أيضا أنه ليس لدينا نظام مفروض على القطاعات الخاصة تجاه المسؤولية المجتمعية، كما لا نطلب من القطاع الخاص الدعم بالإجبار، ولكن اعتقد أنه سيأتي الوقت الذي تحدث فيه قفزة كبيرة وهائلة نحو القطاع الخاص، وربما يكون ذلك خلال السنوات القادمة حتى لو لم يكن دوره بارزاً نحو مفهوم المسؤولية المجتمعية أو فعالاً في المجتمع، وذلك بعد أن تتضح الرؤية، خصوصاً إذا أدركنا أن السلطة الفلسطينية تشجع وبقوة أي مبادرة من القطاع الخاص لتحمل مسؤوليته المجتمعية،ولعل الإعلان عن مؤتمرات ومسابقات وتخصيص جوائز قيمة كتلك التي تمنحها دولة الكويت ودولة الإمارات العربية السعودية والأردن باسم الشيخ خليفة والملك عبد الله بن عبد العزيز آل سعود والملك عبد الله الثاني ابن الحسين للشركات والمؤسسات التي تعنى بالمسؤولية المجتمعية بحسب سياسات خاصة ومعايير محددة، تقديرا لمساهمة المؤسسات الفائزة في تطبيق منحى المسؤولية المجتمعية لهو دليل صادق على ما ذهبنا إليه من أن مفهوم المسؤولية المجتمعية بدأ يترسخ وأن أهميته بدأت تبرز إلى أرض الواقع.

معايير المسؤولية المجتمعية للمؤسسات وجوانبها

تكاد تنحصر معايير مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع (وفق البنك الدولي) بالآتي:

١ ـ الإدارة والأخلاق الجيدة للمنظمة .

٢ ـ واجبات المنظمة تجاه العاملين والبيئة .

٣ ـ مساهمة المنظمة في التنمية الاجتماعية .

فيما تتركز المسؤولية المجتمعية لأي مؤسسة في جانبين هما:

أولاً: المسؤولية التأثيرية (تأثير المنظمة على المجتمع) وتصب في مجالين:

× **المجال الأول**: السلوك الإيجابي للمنظمة والذي يتمثل في:

١. الالتزام بقواعد وسلوكيات وعادات المجتمع :ومن الأمثلة التربوية على ذلك:(التزام مختلف الإدارات التربوية بدعم الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة) .

٢. زرع سلوك في المنظمات داعم لسلوكيات المجتمع الإيجابية ومن الأمثلة التربوية على ذلك: (منح المدرسة صلاحيات فاعلة لتكريم الطلاب ذوي الأخلاق الحميدة).

٣. معالجة السلوكيات السلبية :

ومن الأمثلة التربوية على ذلك: (منح الجهات المباشرة صلاحيات فاعلة تجاه العاملين كثيري الغياب دون عذر مقبول في المدارس) .

× **المجال الثاني**: السلوك السلبي للمنظمة

يبرز السلوك السلبي للمنظمة من خلال ممارستها لسلوكيات سلبية في المجتمع تدفع باتجاه دعم نشاطات (مجتمعية - فردية) شاذة تؤثر في أفراد المجتمع، كالسلوك المنحرف والسلوكيات غير الأخلاقية .ومن الأمثلة التربوية على ذلك: (تغاضي المدرسة عن الطالب المتهاون في أداء الصلاة - تساهل الإدارة التربوية الوسطى مع الفساد الإداري - تسويف الإدارة التربوية العليا لحقوق العاملين المالية ... الخ) .

ثانياً: المسؤولية التطويرية (مسؤولية المنظمة في دعم مسيرة المجتمع)، وتتركز في :

١. الالتزام بالنظم السارية وعدم الالتفاف عليها .ومن الأمثلة التربوية على ذلك: (قبول المدرسة جميع الطلاب) .

٢. احترام الأعراف والعادات والتقاليد أثناء ممارسة المنظمة نشاطاتها .ومن الأمثلة التربوية على ذلك: (مساواة الإدارة المختصة بين جميع العاملين المتقاعدين عند إقامة حفلات تكريمهم بمناسبة التقاعد) .. أي : لا فرق بين (مستخدم - معلم - مدير مدرسة - مشرف تربوي .. الخ).

٣. الارتقاء بالسلوكيات الاجتماعية الإيجابية القائمة .ومن الأمثلة التربوية على ذلك: (إدراج العدالة في تقويم الأداء الوظيفي للتربويين) .

٤. دعم الفعاليات (الاجتماعية - الصحية - التربوية - الإعلامية - الثقافية - الأمنية .. الخ) التي تؤدي إلى تطوير المجتمع .ومن الأمثلة التربوية على ذلك: (نشر مبادئ السلامة المرورية في المدرسة).

٥. التناغم مع المنظمات الاجتماعية الفاعلة الأخرى. ومن الأمثلة التربوية على ذلك: (زيادة التنسيق بين الجهات "الصحية - التربوية" في عملية منح التقارير الطبية للعاملين وإجازاتهم المرضية).

٦. تأمين الحاجات الاجتماعية للعاملين بشكل كفؤ ومتواصل. ومن الأمثلة التربوية على ذلك: (تقدير أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من العاملين المخلصين الذين أفنوا شبابهم في خدمة الجامعة).

المسؤولية المجتمعية بين العمل الخيري والتخطيط المنهجي

بدأت عبارة «المسؤولية المجتمعية للمؤسسات» تتردد على مسامعنا وتطالعنا في الإعلام المطبوع كثيراً في السنوات الأخيرة. ولكن ملامح هذا المفهوم لم تتحدد بعد بشكل واضح، خاصة بالنسبة لمؤسسات المنطقة التي لم يحالفها الحظ حتى الآن لتنطلق نحو الأسواق الإقليمية والدولية. وفي أحسن الأحوال، فإن معظم مبادرات المسؤولية المجتمعية، إن لم نقل جميعها، لا تزال في حدود الإعراب عن النوايا الحسنة للمؤسسات تجاه المجتمع الذي تزاول نشاطها فيه.

وفيما لو نظرنا إلى النواحي المجتمعية لنا كمجتمع عربي مسلم متماسك نجد العرب متفقين مع بعضهم بعضا حول بعض القضايا المجتمعية حتى قبل الإسلام، وعندما جاء الإسلام أكد على هذه الروابط بين المسلمين، ولعل هناك من الآيات والأحاديث الكثيرة التي تدل على التراحم والتصدق على الأقارب والفقراء وإغاثة الملهوف، ولعل أبرز ما في هذا هو موضوع الزكاة الذي يدخل في صميم التكافل المجتمعي، بحيث يتم حث القطاع الخاص على دفع الزكاة حسب نوع المنتج أو ما يملكه الشخص في هذا المجال.

ولكن يجب علينا أن نعلم أن المسؤولية المجتمعية ليست محصورة فقط بالإنفاق، وإنما الإنفاق وسيلة للوصول إلى شيء محدد في مجال المسؤولية المجتمعية التي تدخل في إطار برامج التنمية المستدامة.. كذلك يجب أن نعلم أن مفهوم المسؤولية المجتمعية لا يشمل التبرع من وجهة نظر القطاع الخاص، لأن القطاع الخاص يلتزم بعمل مؤسسي داخل الشركات يبدأ من الالتزام تجاه الموظفين، والبيئة والمجتمع ككل..

إن المطلوب إضافته في هذا المجال هو موضوع البرامج والخطط، لأن الهدف الأساسي الذي نعمل من أجله هو أن نصل إلى كل مؤسسة بحيث ينبغي أن تتوفر داخل هذه الشركات والمؤسسات إدارة خاصة بالمسؤولية المجتمعية، كما ينبغي أن يكون من صلب اهتمام مؤسسات التعليم استراتيجيا المسؤولية المجتمعية، كما يجب أن يخصص لها ميزانية منفصلة كالتزام تجاه المجتمع.. فعندما تقوم الشركة أو المؤسسة وتعين موظفين وتحدد ميزانية وتلتزم ببرامج هذا ما نسميه بالتنمية المستدامة التي نحرص على تحقيقها..

من هنا ينبغي علينا أن نفصل بين العمل الخيري الطوعي الذي يهتم بالفقراء والمساكين والمحتاجين، وبين المسؤولية المجتمعية التي تهتم بتنمية المجتمع والتي تقوم على برامج وخطط استراتيجية بعيدة المدى.

وفي الوقت الذي تشكل فيه المؤسسات التجارية والاقتصادية والمالية الوطنية والإقليمية والعالمية المصدر الرئيس للثروة والأداة الفاعلة للتحديث وتوفير فرص العمل في أي مجتمع، فإن أحداً لا يتوقع من هذه المؤسسات أن تنذر نفسها كلياً للأعمال الخيرية، إذ إنها تستمد أسباب وجودها أصلاً من مدى قدرتها على تحقيق الربح لأصحابها والمساهمين فيها. ولكن بالطبع، لا تتوقف مسؤولية المؤسسات عند هذا الحد، بل تترتب عليها أيضاَ مسؤوليات مجتمعية وأخلاقية وبيئية .

يتردد مفهوم المسئولية المجتمعية على ألسنة رجال الأعمال، ولا يترجم ذلك على أرض الواقع إلا بمبادرات فردية كتبرعات وقت الأزمات.. مما يطرح تساؤلات كبيرة يتطلب الأمر الإجابة عنها بصورة حازمة، ومنها: كيف يتم تنظيم هذه الجهود وتعبئتها بشكل مدروس يكمل خطط التنمية ويغير من خريطة الفقر؟ كيف تساهم المصانع في خدمة المجتمع المحيط بما يتخطى كلام الدعاية؟ هل تستطيع جمعيات رجال الأعمال خدمة المواطنين أسوة بمصالح أعضائها؟. لتتحقق الشراكة بمعناها الحقيقي.

إن المسؤولية المجتمعية للشركات أصبحت في الوقت الراهن ليس فقط مفهوماً معتاداً في عدد كبير من دول العالم، وإنما أصبحت كذلك أمراً ملائماً وضرورياً في الشركات التي تقدر حقيقة المعاني الجيدة المتضمنة في ممارسة مثل هذه المسؤولية المجتمعية. وباقتداء بما يتم في الغرب، حيث للمسؤولية المجتمعية للشركات جذور عميقة، وبعيدة من الناحية الزمنية، فإن شركات كثيرة حول العالم تخطت بالفعل نطاق ممارسة هذه المسؤوليات من خلال المؤسسات الخيرية، وأدخلتها في صلب استراتيجيات نشاطها العملي، وجعلتها بين ممارساتها الإدارية. إن أسباب هذا التحول الكبير في الغرب إلى إدخال المسؤولية المجتمعية للشركات ضمن استراتيجياتها الرئيسة، ترجع بصورة أساسية إلى أمور تتعلق بترويج النشاطات العملية لفعاليات الشركات بصورة عامة. وتعود على وجه الخصوص، إلى الاعتقاد بأن الشركات يمكن أن تحسن إسهاماتها من أجل المصلحة العامة من خلال التركيز على العناصر الرئيسة للمسؤولية فيها.

إن الدول العربية تعاني بشكل عام من غياب ثقافة المسئولية المجتمعية أو الوعي بمفهومها والخلط بين المسئولية المجتمعية والعمل الخيري حتى لدى الشركات نفسها. فالمسئولية لها معنى واسع يرتبط بالالتزام بالأنظمة والقوانين المتبعة والنواحي الصحية والبيئية ومراعاة حقوق الإنسان. وبخاصة حقوق العاملين وتطوير المجتمع المحلي والالتزام بالمنافسة العادلة، والبعد عن الاحتكار وإرضاء المستهلك، فما زالت المسؤولية المجتمعية في طور النمو ولم تصل إلى المعدل العالمي، وأغلبها جهود مبعثرة أقرب إلي الإحسان منها إلى التنمية، حيث تكاد تنحصر في إطعام فقراء، أو توفير ملابس أو خدمات، دون التطرق إلى مشروعات تنموية تغير المستوي المعيشي للفقراء بشكل جذري ومستدام رغم نشاط الجمعيات الأهلية المرتبطة بمنظمات الأعمال التي تهمل المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

ولا تقتصر المسؤولية المجتمعية على إقامة المشروعات التنموية أو الخيرية بل تمتد إلى عنصر التدريب، فعلي المؤسسات الصناعية دور ومسئولية تجاه تنمية أداء العاملين فيها وتطويرهم، عن طريق التدريب إلى جانب مسؤوليتها في التعاون مع مؤسسات التعليم، وبخاصة الجامعات منها، من خلال إتاحة الفرصة للطلبة والدارسين بها علي التعليم والتدريب داخل المصانع.. وهذا الجانب مهمل في المسؤولية المجتمعية إلى حد كبير.

ويتطلب إدخال المسؤولية المجتمعية للمؤسسات ضرورة وجود خطة إستراتيجية، فالحاجة تقتضي مزيدا من تعميق الفهم لهذه المسؤولية، وما فيها من مضامين. وهنالك عوامل عدة لا بد من أخذها في الاعتبار، لأن جعل المسؤولية المجتمعية للشركات مفهوماً استراتيجياً يتطلب مزيداً من الاهتمام بالمخاطر السياسية والاجتماعية المحلية، إضافة إلى الفرص. ولا بد من ملاحظة أنه ليس هنالك « من مقاس واحد“ يناسب كل أشكال ممارسة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات. وبالتالي، فإن أي قرار استراتيجي خاص بذلك سيعتمد على الظروف الخاصة بكل مؤسسة أو منظمة. أما من منظور سياسي، فإن التنظيمات البيئية الجديدة يمكن أن تشكل مخاطر بالنسبة إلى نشاط عملي تنتج عنه كميات كبيرة من الانبعاث الغازية، ولكن يمكن تحويل ذلك إلى فرصة إذا استطاعت الشركة تكييف عملها مع المتطلبات الواجبة مقدماً، وأن تدخل ذلك في تفوقها التنافسي، كما شهدنا ذلك في صناعة السيارات. ومن أمثلة ذلك أن شركة تويوتا قادت طريق زيادة كفاءة استهلاك الطاقة من خلال سياراتها المهجنة، حيث تعتبر، على نطاق واسع في الوقت الراهن، هي الرائدة فيما يتعلق بتخفيف معدل إطلاق الغازات السامة على صعيد شركات صناعة السيارات، وبما يراعي التنظيمات والقواعد الصادرة بهذا الصدد، و أما من حيث الجانب الاجتماعي، فإن الشركات التي لا تكتفي فقط بفهم متطلبات المنتجات الخاصة بزبائنها، بل تراعي، بالإضافة إلى ذلك، قيمهم الاجتماعية، ستجد أنهم يهتمون بكيفية صناعة المنتجات، الأمر الذي يمكن أن يمثل إما فرصة، وإما مخاطرة، كما شهدناه في صناعة الملابس. ومن أمثلة ذلك أن شركة نايك لم تكن تهتم بما يكفي من الأمور الاجتماعية التي تقلق زبائنها، ولكنها تحركت أخيراً بهدف فرض شروط اجتماعية جيدة في مصانعها بعد تلك الضجة الكبرى التي ثارت حولها في عدم مراعاة الظروف الإنسانية للعمال الذين يعملون في مصانع الشركة. إن كثيراً من المناقشات ذات العلاقة بممارسة الشركات لمسؤولياتها المجتمعية تؤدي إلى إهمال الاهتمامات الخاصة بحملة أسهمها. والواقع هو أن موظفي الشركات يمثلون أهم مكوناتها، كما أن للشركة أكبر التأثير في حياة أولئك الذين يعملون فيها. حيث يجب أن يكونوا محور اهتمام الشركات لأنهم يشكلون الكفاءات المتوافرة فيها. هذا الأمر مهم بصفة خاصة للشركات التي لم تستطع خلال الطفرة الاقتصادية العثور على ما يكفي من الموظفين المؤهلين بصورة جيدة للقيام بالأعمال الكثيرة التي تولدت خلال تلك الفترة الزمنية. **إن المسؤولية يجب أن تقوم على وضع خطة طويلة الأجل ومستمرة لبرامج متعددة تستهدف تلبية متطلبات المجتمعات التي تعمل فيها هذه الشركات وليست مجرد جمع أموال للتبرعات أو لدعم الأعمال الخيرية.**

منطلقات تحقيق المسؤولية المجتمعية

إن المنظمات (الاجتماعية ـ الثقافية ـ الإعلامية ـ الاقتصادية ـ السياسية ـ التربوية .. الحكومية منها والخاصة و الصغيرة منها والكبيرة)، تمثل المنظومة الأساسية لمزاولة أفراد المجتمع فعاليات العمل، وباعتقادي أن على هذه المنظمات– إضافة لمسؤولياتها الخاصة– أن تبلور اهتماماتها تجاه المجتمع وأفراده من زاويتين، هما:

١. الحرص على استدامة التنمية المجتمعية.
٢. تطوير قدرات المجتمع وإمكاناته لمواجهة متطلبات البقاء .

إن توفير مظلة اجتماعية تنضوي تحتها جميع المبادرات الطوعية ـ والارتجالية في أحيان كثيرة ـ التي تقوم بها مؤسسات القطاع الخاص في مجال المسؤولية المجتمعية، فإنه لا بد أولاً من توحيد المعايير التي تحكم مثل هذه المبادرات وإسناد مهمة تطبيقها إلى موظفين مختصين في المؤسسة وليس إلى قسم التسويق. ويمكن لهذه المظلة، أو ما يجوز تسميته «الهيئة الوطنية للمسؤولية المجتمعية»، أن تضع استراتيجيات شاملة بناء على دراسات وأبحاث تتناول كل شريحة اجتماعية وقطاع اقتصادي على حدة. وفي هذه الأثناء، تقوم مؤسسات القطاع الخاص بتقديم خططها المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية إلى الهيئة لتدرجها الأخيرة في إطار خطتها التنفيذية العامة.

ولتحقيق كفاءة مهنية متخصصة ينبغي أن تتضمن المسؤولية المجتمعية كمبادرة جديدة جولات وزيارات ميدانية تستهدف المؤسسات والهيئات الحكومية والاجتماعية الخاصة للتعريف بأهمية المسؤولية المجتمعية، وتقديم أفكار وبرامج إعلامية متخصصة عنها في مراكز التسوق الكبرى،. وفي مرحلة لاحقة، تصبح الطريق ممهدة لدمج هذه الثقافة في المناهج التعليمية للمدارس الثانوية والجامعات، أو تدريسها كأنشطة لا صفية بمعدل ٢٠ـ ٤٠ ساعة زمنية في المرحلة/السنة الدراسية أو الفصل الدراسي.

ولاحقاً، يمكن أن تصبح معايير الوفاء بالمسؤولية المجتمعية من المعطيات الأساسية لجميع التقييمات الخاصة ببرامج الأداء وشهادات الجودة والجوائز التي تخضع لها أي مؤسسة كانت، إن لم تكن التقييمات على مستوى محلي أو إقليمي أو عالمي.

وفي هذا السياق، يتعين على المؤسسات أن تضع المسؤولية المجتمعية في صلب استراتيجياتها بعيداً عن العلاقات التسويقية والعامة وإدارة الأزمات، إذ إن هذه المسؤولية هي في المقام الأول رسالة صدق وخدمة إنسانية تهدف إلى تحسين حياة المجتمع من خلال تناول مشكلات معينة في بيئة معينة، وإيجاد حلول عملية لها. وعلى سبيل المثال، يمكن للمؤسسات العاملة في دبي أن تركز استراتيجياتها الخاصة بالمسؤولية المجتمعية نحو المساهمة في حل المشكلات اليومية لأفراد المجتمع من خلال برامج التوعية المرورية والاستهلاكية والوقائية والبيئية والاجتماعية.

وهنا تبرز أهمية وسائل الإعلام في توجيه المسؤولية المجتمعية للمؤسسات نحو أهداف مجتمعية واضحة ومساعدة هذه المؤسسات في تنفيذ استراتيجياتها في هذا الخصوص. وبالطبع، هذا لا يعني الوقوع في فخ التسويق والدعائية، لأن الحس بالمسؤولية يجب أن يبقى في إطار النوايا الحسنة وينبع من دوافع أخلاقية وإنسانية ووطنية. يضاف إلى ذلك، أن العلاقات الجيدة مع المجتمعات المحلية هي ببساطة تعبير عن الأداء الجيد للمؤسسات على جميع المستويات.

وفي حين يملي الواجب على وسائل الإعلام رصد المخالفات التي قد ترتكبها بعض المؤسسات والكشف عنها، فإن عليها بالوقت نفسه القيام برصد المبادرات المجتمعية المتميزة التي تقوم بها مؤسسات أخرى وتعزيزها خارج إطار التغطية الإعلامية الروتينية.

وبعد أن نمتلك المظلة الاجتماعية، أو ما أسميناه (الهيئة الوطنية للمسؤولية المجتمعية)، لا بد من أنشطة دورية تكون بمثابة منصة لتبادل الخبرات وتنسيق الجهود وتعميم أفضل الممارسات في مجال خدمة المجتمع. ويمكن لهذه المنصة أن تمتد خارج حدود المجتمع المحلي لتشمل المنطقة بأكملها، بحيث تستفيد أسواق إقليمية أخرى من الخبرات التي كونتها مؤسسة ما في مجال معين من مجالات الأنشطة المجتمعية.

إن خلق الوعي لدى شرائح المجتمع بما فيها المؤسسات التنظيمية سيساعد على ترسيخ مبدأ المسؤولية المجتمعية، كما أن تحفيز الشركات على العمل في هذا الاتجاه لا بد أن تقابله إعادة نظر في بعض الأنظمة والقوانين المعمول بها في البلاد لتشجيع الشركات على نقل الخبرات العالمية إلى بلداننا والعمل عليها.

المواصفة الدولية للمسؤولية المجتمعية ISO ٢٦٠٠٠

أطلقت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) معيار آيزو ٢٦٠٠٠ لتوفير الإرشادات الطوعية المستقبلية بشأن المسؤولية المجتمعية (SRS's) ففي العام ٢٠٠١ حددت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الحاجة إلى عمل مواصفة اجتماعية للالتزام بالسياسات الاستهلاكية وقد تم في العام ٢٠٠٣ تشكيل فريق متخصص عن طريق المنظمة الدولية للتوحيد القياسي لاستكمال صياغة مبادرة موسعة حول المسؤولية المجتمعية، وعقدت المنظمة ٢٠٠٤ والمعنيون مؤتمرها الذي أوصى بتطوير معايير مواصفة الآيزو ٢٦٠٠٠ الخاصة بالمسؤولية المجتمعية.

وشارك في الفريق العامل بالمواصفة أربعة وخمسون بلدا و ثلاث وثلاثون منظمة اتصال بقيادة مشتركة من أعضاء المنظمة الدولية للتوحيد القياسي والنمسا والبرازيل وممثلين عن قطاع (الصناعة ، والحكومة والعمال ، والمستهلكين ، والمنظمات الحكومية الدولية، والمنظمات غير الحكومية ، والخدمات ، ودعم البحوث وغيرها ، فضلا عن التوزيع الجغرافي القائم على أساس الجنس ....)

ما هي أهمية آيزو ٢٦٠٠٠؟

- تشغيل المنظمة بطريقة مسؤولة اجتماعيا دون الإضرار بالبيئة إلى جانب أهمية استدامة عمل المنظمة من أجل الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.
- تعزيز الروابط بين المؤسسة وفئات المجتمع وقطاعاته المختلفة.
- زيادة مصداقية الممارسات التجارية ومنع الغش في الأنشطة مثل المحاسبة والاستغلال في العمل، كمدخل مهم في نجاح قيادة المؤسسة.
- زيادة عدد الإعانات التي تقدمها المؤسسة للمجتمع والمتصلة بالمسؤولية المجتمعية.
- زيادة عدد المبادرات والبرامج التي تطلقها المؤسسة والمختصة بالمجتمع.
- رفع مستوى فاعلية تنفيذ مبادئ وبرامج ومبادرات المسؤولية المجتمعية بكفاءة على الرغم من اختلاف الوسائل الموصلة.
- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات المحلية والمنظمات العالمية (آيزو هو شبكة من مواصفات المعايير الوطنية من ١٥٦ دولة حاولت فيما بينها الوصول لذلك).

ما القيمة التي ستضيفها مواصفة الآيزو ٢٦٠٠٠ ؟

- تطوير توافق دولي في الآراء بشأن ما تعنيه المسؤولية المجتمعية (SRS's) والقضايا التي تحتاج الهيئات / المؤسسات إلى معالجتها وفقا لهذه المواصفة.
- تقديم مبادئ توجيهية تترجم مبادئ المسؤولية المجتمعية إلى إجراءات فعالة ، وتعميم أفضل الممارسات التي تطورت بالفعل وتوزيعها في جميع أنحاء العالم لما فيه خير للمجتمع الدولي.
- سيضيف آيزو ٢٦٠٠٠ قيمة إلى المبادرات القائمة للمسؤولية المجتمعية من خلال توفير التناسق والإرشادات ذات الصلة على الصعيد العالمي، على أساس توافق دولي في الآراء بين الخبراء الممثلة لمجموعات أصحاب المصالح حيث يتم تشجيع تطبيق أفضل الممارسات في مجال المسؤولية الاجتماعية في جميع أنحاء العالم.

تعريف المصطلحات

- **الاستثمار في المجتمع المحلي**: التوظيف الأمثل للموارد في المجتمع ومراعاة احتياجاته من خلال توفير الشراكات غير الربحية جنباً إلى جنب مع إيجاد المتطوعين من داخل مؤسسات المجتمع المحلي بغية الحصول على أفضل مخرجات تلبي الاحتياجات ما أمكن بأقل التكاليف وأسرع وقت.

- **التنمية المستدامة**: التنمية التي تقابل الاحتياجات الحالية وتمتد لتطال بآثارها الأجيال المستقبلية، وفق خطط منهجية مدروسة، تتناول الإنسان والمكان والزمان وأقل ضرر.
- **الفئات المعنية**: جميع المؤسسات أو الأفراد الذين تتشارك معهم المؤسسة في تقديم خدمة تدعم مبادرات المسؤولية المجتمعية وتبين فيها إسهامات كل طرف ومجال تقديم الخدمة.
- **مبادرات المسؤولية المجتمعية**: يقصد بهذا المصطلح البرامج أو الأنشطة المخصصة بشكل واضح، للإيفاء بأهداف محددة متعلقة بالمسؤولية المجتمعية.
- **المسؤولية المجتمعية للمؤسسات**: إجراءات يتم بموجبها دمج السلوكيات الاجتماعية في سياسات المؤسسات وعملياتها المتصلة بأعمالها التجارية، ويشمل ذلك المتطلبات البيئية والاقتصادية والمجتمعية.
- **القطاع العام**: وهو القطاع الذي تتولى الحكومة الإشراف المباشر على أنشطته والمتمثل بالوزارات والهيئات الرسمية التي تتقاضى تمويلها من ميزانية الحكومة وتلتزم بالقوانين الخاصة بها.
- **القطاع الأهلي**: ويتمثل بمؤسسات وجمعيات المجتمع المدني المختلفة التي تقدم خدماتها للمواطنين ولديها ترخيص من جهات الاختصاص كجهات غير ربحية سواء كانت تعليمية أو خيرية.
- **القطاع الخاص**: ويتمثل بشركات ومؤسسات وأفراد لها طابع ربحي سواء أكانت تعليمية أو تجارية.
- **آيزو ٢٦٠٠٠**: تسمية لمواصفة المستقبل الدولية للمساهمين في إعطاء توجيهات بشأن المسؤولية المجتمعية (SRS's). وهي معدة لاستخدام جميع أنواع المنظمات، في كل من القطاعين العام والخاص ، في البلدان المتقدمة والبلدان النامية. وسوف تساعدهم في جهودهم المبذولة لدعمهم في التوجهات المنطقية اجتماعيا على نحو متزايد لمتطلبات المجتمع.
- **المسؤولية المجتمعية للجامعات**: التزام الجامعات بمعالجة آثارها نحو المجتمع الذي توجد فيه بما يعزز من التنمية المستدامة، في إطار من الفهم والإدراك القائمين على استخدام الدور التعليمي والتربوي للجامعة للتأثير على الطلبة والعاملين بممارسة الأنشطة التي من شأنها تحقيق ذلك، عدا عن إسهام الجامعة بقيادة أنشطة المجتمع المحلي وريادته في هذا المجال.

الفصل الثاني

المسؤولية المجتمعية في الجامعات: الواقع والمنشود

واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الفلسطينية

المعيقات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات

الجامعة والقيم الخاصة بخدمة المجتمع

أسس تطبيق نظام المسؤولية المجتمعية في الجامعات

تحقيق الأهداف ومعادلة التوقع الاجتماعي

منطلقات تحقيق المسؤولية المجتمعية للجامعات

مكانة المسؤولية المجتمعية في الوظائف التي تقوم بها الجامعة

مقياس دور الجامعة في خدمة المجتمع

معايير المسؤولية المجتمعية حسب اتحاد الجامعات العربية

محاور المسؤولية المجتمعية التي يمكن أن تمارسها الجامعات

عوامل الارتقاء بالمسؤولية المجتمعية للجامعات

مكاسب الجامعات من تطبيق المسؤولية المجتمعية على الصعيد العام

الآثار الإيجابية لممارسة المسؤولية المجتمعية على الطلبة في الجامعات

أهمية الشراكة التي تحققها المسؤولية المجتمعية

خصائص الشراكة في المسؤولية المجتمعية

الفصل الثاني
واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الفلسطينية

منذ فترة ليست ببعيدة بدأ يتبلور مفهوم المسؤولية المجتمعية إزاء القضايا الإنسانية والكونية ، وأبرزها مكافحة الفقر، والحد من البطالة، ومكافحة التصحر وحل المشكلات البيئية وتفعيل دور ذوي الاحتياجات الخاصة في عملية التنمية ودمجهم في المجتمع والبيئة على وجه الخصوص. وكان هذا المفهوم في الحقبة الماضية إما غائباً أو مغيباً لأسباب متعددة ومتشعبة، أهمها إلقاء هذه المسؤولية على عاتق المؤسسات الرسمية للدولة ، باعتبارها المسئول الوحيد عن تأمين كافة احتياجات المواطنين وحل المشكلات المجتمعية في حينه.

إن موضوع المسؤولية المجتمعية من الموضوعات القديمة الجديدة التي يجري تناولها بجدية أكبر مما مضى من أوقات، وبآليات أكثر صرامة ودقة وتنظيماً، مثلها مثل مواضيع الجودة واقتصاد المعرفة والتعليم القائم على المتعلم وغير ذلك.

وقد يسأل سائل ما الذي يجعل القديم جديداً، وما الداعي لإعادة التركيز على قضايا معروفة ومسلم بها؟ أغلب الظن أن ذلك يكمن في الآتي:

١. ظهور متغيرات جديدة وما أكثرها في عصرنا؛ فالمتغيرات تصيب مختلف نواحي الحياة، فتخلق تحديات جديدة للبشر، مما يستدعي تكوين رؤى ومفاهيم وآليات جديدة، وإعادة ترتيب الأولويات، وإبراز مجالات تركيز لم تكن ظاهرةً فيما مضى من السنوات.

٢. الإهمال والنسيان وسوء الفهم لما تم طرحه سابقاً الأمر الذي يستدعي قيام جهات الاختصاص بالتذكير والشرح والتوضيح والتحفيز والتطوير إزاءَ هذه الضرورة الملحة.

تعرف المسؤولية المجتمعية في إطارها الواسع على أنها أي نشاط تقدمه قبل المؤسسات الحكومية أو الأهلية لخدمة المجتمع، وقد بني مفهوم المسؤولية المجتمعية على نظرية أخلاقية ترتكز على أن لكل كيان في المجتمع دورا يجب أن يقدم خدمة لهذا المجتمع، والكيان قد يكون جهة حكومية أو غير حكومية، ربحية أو غير ربحية، صغيرة أو كبيرة الحجم وحتى أفراد المجتمع أنفسهم من خلال مواطنته الصالحة.

تطال المسؤولية المجتمعية المؤسسات العامة وبخاصة المؤسسات الاقتصادية، باعتبار المسؤولية المجتمعية في هذا الإطار ترتبط بالاستثمار الأخلاقي والمساهمة في التنمية التي تخدم المجتمع والبيئة مع تحقيق العوائد المجدية على الاستثمار، إلا أن النظرة إلى مؤسسات التعليم خاصة غير الربحية منها ارتبطت بالمسؤولية المجتمعية بكل جوانبها ومكوناتها.

وفي ظل التغيرات العالمية والمحلية بعامة ، وفي فلسطين بخاصة، ونظرا لعدم وجود الدولة كاملة السيادة، فينبغي على المؤسسات توظيف إمكاناتها للقيام بواجباتها ومسؤولياتها تجاه مواطنيها كافة، ولابد من قيام المؤسسات بكافة أشكالها أتعليمية كانت أم اقتصادية أم صحية، بأدوار في مجال المسؤولية المجتمعية،وليس من منظور الصدقة والإحسان وإنما من منطلق التعليم والتأهيل المجتمعي، وتوفير آليات فاعلة في مجال التصدي للتحديات القائمة، ومحاولة إيجاد حلول للمشكلات التي تقف حائلاً في وجه النمو الاقتصادي ورفاهية المجتمع على المدى البعيد.

فمؤسسات التعليم العالي، وبحكم أنها منارات العلم تقوم أساساً لتحقيق الرقي بالمجتمعات فكرياً وأخلاقياً، فإن مفهوم الخدمة المجتمعية السائد فيها هو مفهوم قديم، ولا تكاد تخلو جامعة من إدارة مستقلة تعنى بهذا الأمر، وهو غالباً ما يقرن بالتعليم المستمر. لكن هذا المفهوم لا يخلو من الأخطاء في التنفيذ في كثير من الأحيان، فمراكز خدمة المجتمع أو مراكز التعليم المستمر في جامعاتنا أصبحت مراكز ربحية تهدف في المقام الأول لإيجاد عوائد مالية لا يعاد صرفها على المجتمع أو على الأنشطة الرئيسة في الجامعة. فالدور الذي تقدمه كثير من المراكز لا يعدو أن يكون شراكه مع القطاع الخاص تنتهي بتقديم شهادات قد لا يتم الاعتراف فيها وظيفياً، وتمتاز بوجود شعارين للجهة المانحة والجهة المعتمدة في كثير من الأحيان. وهنا لم يحقق المجتمع عائداً فعلياً، فهي خدمة لم تمس كل شرائح المجتمع، وكذلك الحال في كثير من الخدمات والإسهامات التي تقدمها الجامعات للمجتمع في مجال الدعم المادي أو رعاية الأنشطة أو الإشراف أو التوجيه.

لقد مرت الحياة الجامعية في فلسطين بظروف قاهرة وصعبة، حيث كان الاحتلال يحاول دائماً توسيع الفجوة بين الجامعة والمجتمع، وذلك بغرض منع الطاقات البشرية من تطوير نفسها ومنعها من التحول إلى جزء منتج في المجتمع بل تشجيع الكفاءة بالهجرة خارج الوطن، مما تسبب بمنع التمكين المجتمعي.

نظرت الجامعات منذ البداية لمفهوم المسؤولية المجتمعية على أنه أي نشاط تقوم به الجامعة لخدمة المجتمع، رغم أن بعض المؤسسات الأخرى هي التي تميز الفارق عن الجامعات، فنوع الخدمة يحدده نوع المؤسسة، وفي ضوء ذلك تختلف المسؤولية المجتمعية للجامعات عن تلك المنوطة بالشركات، ومن المؤسف جدا أن الجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى نظرت لهذه المسؤولية على أنها استثمار بفهم خاطئ عنوانه الغرض المادي، برغم أن استثمار المسؤولية المجتمعية لا يؤثر إيجاباً على المؤسسة التعليمية فحسب إنما على قطاع التعليم الوطني ككل إذا كانت الأهداف محددة ونابعة من أولويات وخطط.

لقد كانت الصعوبات المادية من أهم الصعاب التي واجهت أي نشاط له علاقة بالمسؤولية المجتمعية في المؤسسات التعليمية، بحيث أصبحت لا تعنى بذلك إلا إذا أدركت أن هناك مردوداً مادياً للجامعة، بدلاً من أن يكون العكس، أو وجود جهات خارجية تمول هذه الأنشطة، وفي أغلب الأحيان يتم الحرص على عدم تحمل الجامعة لأي إنفاق مالي، لدرجة أن هناك مؤسسات تعليمية تكاد تخلو من أي مشاركة في نشاطات مجتمعية، وبالتالي ليس لديها قرار بتحمل جزء من المسؤولية المجتمعية، وكأن كل مرافقها وطاقاتها البشرية وجدت للتعليم الأكاديمي فقط، وحتى برامج التعليم المستمرالذي من المفترض أن يقدم خدمات مجتمعية لها علاقة بقدرات الجامعات وتخصصها، أصبح الهدف منها هو الربح المادي فقط، وعلى سبيل المثال فقد طرحت إحدى الجامعات المحلية ثلاث عشرة دورة في آن واحد، وتم إلغاء أربع منها، بسبب عدم كفاية أعداد المتدربين، بمعنى أن ذلك يسبب خسائر مالية، وبتقييم بسيط لا يتم التعامل مع هذه الأنشطة كرزمة واحدة رغم عدم صحة قياسها من مفهوم مادي، وبالمقابل لا يمكن القبول بالوصول إلى هذا الحد في قياس أي نشاط من جانب مادي فقط.

إن المؤسسات التعليمية وخصوصاً الكبيرة منها، مطالبة الآن وأكثر من أي وقت مضى بتحمل مسؤولياتها، وأن تبادر هذه المؤسسات إلى مأسسة المسؤولية المجتمعية من خلال خططها الإستراتيجية التي تتضمن إجراء الدراسات، ووضع آليات قياس ومؤشرات لمدى النجاح. ويكون ذلك بالانتقال من مفهوم تقديم الخدمة التطوعية إلى تطبيق أوسع يقوم على تبني مفهوم المسؤولية المجتمعية، التي ترتكز على التأمل الدائم في محطات المرور المنجزة في المؤسسة، والتأكد من حاجة المجتمع للخدمة المقدمة.

فالمسؤولية المجتمعية هي ثقافة والتزام بالمسؤولية ضمن أولويات التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، وتوفير دعم الإدارة العليا ومساندتها تجاه التنمية المستدامة للمجتمع بأبعادها الثلاثة: الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية.وعادةً ما تنبثق المسؤولية المجتمعية للجامعة من حيث هي التزامٌ لكل الإجراءات اللازمة والممكنة لتحسين نوعية الحياة لموظفيها وطلبتها وللمجتمع المحلي والعالمي بأكمله.

ومن منطلق الرؤية الفلسطينية والغايات لجامعة القدس المفتوحة كجامعة وطنية عامة، فإنها تنهض بمسؤولياتها المجتمعية على نحو يستند إلى رؤية غير تقليدية، تعكس التزامها بالإسهام في تعميق وترسيخ الفكر الإبداعي ومنجزاته الثقافية والتكنولوجية في المجتمع، وتتشعب أدوار الجامعة التي تترجم من خلال مسئوليتها المجتمعية إلى مبادرات

تمتد منذ نشأة الجامعة في ظروف خاصة لتؤدي أدواراً ريادية ومتميزة ووطنية شمولية، وهي باستمرار تجد في مبادراتها سعياً لمواكبة التطورات في المجتمع، وتواصل تخصيص موازنات للتطوير التقني والإلكتروني، وفي مجال البحث العلمي، وابتعاث الطلبة لنيل درجتي الماجستير والدكتوراه، وترتقي بمساهماتها في خدمة المجتمع المحلي وبدورها التنويري.

لقد كانت المسؤولية المجتمعية وما زالت على رأس الأولويات في جامعة القدس المفتوحة منذ تأسيسها عام ١٩٩٠ بل كانت وما تزال جوهرة فلسفتها وأهم مبررات انطلاقها.فعندما نادت هذه الجامعة بالتعليم المفتوح عن بعد كانت غايتها تمكين كل فلسطيني راغب وقادر على التعليم العالي من أن يحصل عليه، وكان المسئولون فيها مدركين أن المواطنين المتعلمين والمدربين المثقفين هم أهم دعامات التقدم الاقتصادي والاجتماعي، والمتفحص لرسالة الجامعة وأهدافها ومناهجها يرى بوضوح مؤشرات كثيرة على إيمان الجامعة بأنها في خدمة الوطن والمواطن، ولكن المؤشرات كثيرة أيضاً على أنه ما زال باستطاعتنا أن نعمل أكثر وأكثر، والحاجة إلى تحمل مزيد من المسؤولية المجتمعية تزداد يوماً بعد يوم.

إن رسالة الجامعة تتلخص في بنود مجملها ما يتعلق بالمجتمع المحلي والمجتمعات المجاورة، وبالتالي تصف دورها بأن تكون شريكاً كاملاً، في تطوير المجتمع الفلسطيني بوجه خاص والمجتمع العربي والعالمي بشكل عام. فالجامعة بذلك تلزم نفسها بالشراكة مع المجتمع، وتضع لذلك برامج دائمة ومتطورة باستمرار. وبما أن الجامعة مؤسسة تعليم عال، فهي أيضاً ملتزمة بنوعية التعليم وحداثته، وعليها أن تسهم بجدية في البحث العلمي الذي يعد الوسيلة الأساسية لقيادة المجتمع ليصبح شريكاً ومنتجاً وفاعلاً في الحضارة الإنسانية. وحيث أن التغيرات في المجتمع متواصلة، فإنه لابد أن تتجدد وتتطور صيغ المشاركة بين الجامعة والمجتمع، من خلال تطوير ما هو قائم من صيغ أو استحداث صيغ جديدة تلبي احتياجات هذا التطور.

إن رؤية الجامعات الفلسطينية للمسؤولية المجتمعية يجب أن تتمحور حول تخريج جيل جامعي مسؤول اجتماعياً من خلال ممارسته لأدواره ومسؤولياته المختلفة بوعيه وممارسته على اعتبار أنه مواطنٌ صالح.

كما أن سياستها يجب أن تنبثق من سعي الجامعة إلى توفير كل السبل الكفيلة بتحقيق المسؤولية المجتمعية المأخوذة على عاتقها وبالتعاون مع كل الجهات المعنية ذات الاهتمام المشترك.

ومن هذا المنطلق، تتم ممارسة بعض الأنشطة والتفاعلات العملية المباشرة مع المجتمع، ليس حصراً بل استكمالاً للدور المجتمعي بشموليته في كل مكونات الجامعة وفعلها اليومي، وهي أدوار تمارس عبر رئاسة الجامعة، ووحداتها الإدارية والفنية، وتتركز في متابعة من دوائر شؤون الطلبة، والعلاقات العامة، والتعليم المستمر، ومركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي إطار اهتمام جامعة القدس المفتوحة بالمسؤولية المجتمعية عقدت ورشة عمل يوم الاثنين بتاريخ ٢٠٠٩/١٢/١٤ في مقر جامعة القدس المفتوحة في البيرة حول «المسؤولية المجتمعية» تحت رعاية الأستاذ الدكتور يونس عمرو رئيس الجامعة، و شارك فيها ما ينوف عن مائة من الأكاديميين والإداريين. وقد استهلت الورشة بكلمة أ. د.يونس عمرو رئيس جامعة القدس المفتوحة التي تحدث فيها عن سياسة الجامعة في تكريس معالم المسؤولية المجتمعية في نهجها الإداري والأكاديمي، وأكد أن الفلسفة التي قامت عليها جامعة القدس المفتوحة مبنية على الإيمان العميق بدور الجامعة في النهوض بالمجتمع الفلسطيني، وتعزيز سيرته على درب التقدم والازدهار. كما تحدث أ.د.سفيان كمال نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية ورئيس اللجنة التحضيرية للورشة عن حاجة الجامعة إلى مأسسة المسؤولية المجتمعية ضمن هيكلها التنظيمي وجعلها نهجاً مميزاً منبثقاً عن سياسة محددة هادفة إلى مساهمة الجامعة في معالجة مشكلات المجتمع بالتعاون مع المنظمات والشراكات المختصة، آخذين بعين الاعتبار وجود دور كبير للعاملين والطلبة في تحقيق هذا المنحى.

وطرحت في ورشة العمل ست أوراق رئيسة، تناولت الورقة الأولى التي قدمها د.يوسف ذياب عواد : تعريف المسؤولية المجتمعية وأهميتها وأبعادها، فيما تناولت الورقة الثانية عرضاً لتجربة مجموعة الاتصالات الفلسطينية في مجال المسؤولية المجتمعية من قبل أ.سماح أبو علي، أما الورقة الثالثة فقدمها د.محمد شاهين ود.عماد اشتيه وقد تناولت واقع المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة، في حين تناول م. عماد الهودلي في الورقة الرابعة دور مركز تكنولوجيا المعلومات في خدمة المجتمع الفلسطيني، أما الورقة الخامسة فقد تناولت المسؤولية المجتمعية للجامعة والمؤسسات الأخرى (من وجهة نظر مقارنة) من إعداد د.جهاد البطش. وأخيراً عالجت الورقة السادسة أسس تطبيق المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة من قبل أ.جاسر خليل وأ.لوسي حشمة.

وقد تمخض عن الأوراق المقدمة التي طرحت والمناقشات والمداخلات التي شارك فيها الحاضرون عدد من التوصيات لعل من أبرزها: تضمين المسؤولية المجتمعية ضمن الخطة الإستراتيجية للجامعة ومناهجها الدراسية، وإجراء الدراسات التي تكشف عن واقع المسؤولية المجتمعية في فلسطين وسبل تطويره، إلى جانب الاهتمام بنشر الثقافة المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية، وإصدار دليل إرشادي بذلك.

المعيقات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات

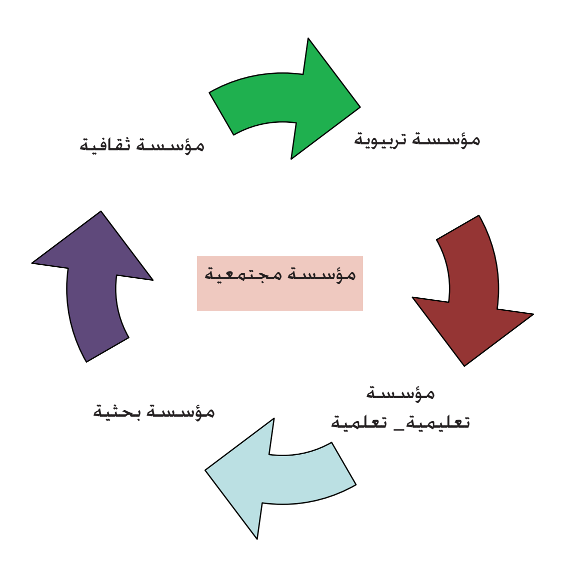
تواجه المسؤولية المجتمعية في الجامعات جملة من المعيقات التي يمكن حصرها بالاتي:

- تعدد التعاريف والفلسفات المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية.
- عدم ثبات مستوى البنى التحتية التي تدعم المسؤولية المجتمعية وتعرضها للتغير الدائم.
- بطء إستجابة التعليم العالي لاحتياجات المجتمع.
- إغفال مؤسسات التعليم العالي لخبرات الشركاء المجتمعيين والدارسين ومعارفهم.
- مواجهة الدارسين والأكاديميين لأعباء متعددة، تتنافس جميعها على وقتهم المتاح.
- لا ينظر لموضوع الاندماج في القضايا المدنية والاجتماعية والسياسية دائماً كقضايا تقع في صلب إستراتيجيات الجامعات في إنجاز رسالتها وأولوياتها.
- عدم كفاية الإحتياجات التمويلية لدعم أعمال المسؤولية المجتمعية وعدم استقرارها.
- عدم تشجيع معايير التوظيف والتثبيت والترقية للإندماج في فعاليات المسؤولية المجتمعية وقيادتها.
- إجتزاء التعاون الضروري نحو الشراكات النوعية.

الجامعة والقيم الخاصة بخدمة المجتمع

لم تعد الجامعة مجرد مصنع لمنح الشهادات وتخريج الشباب ممن أنهوا مناهج معينة بنجاح، كما لم تعد فقط مستودعاً للمعرفة والمختبرات لإجراء البحوث، لقد تطور مفهوم الجامعة بحيث أصبح في الوقت الحاضر يعني مؤسسة مجتمعية ذات أغراض وأهداف متعددة تصب كلها في جسم المجتمع الذي أسست فيه، فهي مولودة من رحم المجتمع وعملها يكرس لتنمية هذا المجتمع على مختلف الأصعدة والمحاور.

والشكل التالي يوضح الأدوار (الأغراض) الأساسية للجامعة التي يتوجب عليها القيام بها كي تمارس دورها كجامعة فاعلة وشريكة في تنمية مجتمعها، وأقل ما يمكن أن يلاحظ من هذا الشكل أن الجامعة ليست فقط مؤسسة تعليمية وإنما هي مؤسسة تخدم المجتمع من خلال قيامها بنشاطات تعليمية، و تربوية، وتثقيفية، وبحثية(بيئية وإنتاجية وغير ذلك مما يخدم المجتمع).



تعد القيم والمبادئ التي تقوم عليها الجامعات من زاوية المسؤولية المجتمعية وعلاقتها بالمجتمع المحلي والإنساني عموماً ذات أهمية كبرى من زاوية الأدوار التي تقوم بها الجامعة وتطوير المجتمع والنهوض به، بحسب الآتي:

أولا – النمو المعرفي ـ أو ما يسمى باسم الثورة المعرفية والانفجار المعرفي الذي تسهم الجامعة في احداث أساليب وأدوات الحصول على المعرفة وتخزينها واسترجاعها وتحليلها ، ولذا صارت قوة الجامعة وكفاءة أعضاء هيئة التدريس فيها ومستوى طلابها من الأهمية الكبيرة التي تسهم في تحديد درجة التقدم الاجتماعي ومكوناته الاجتماعية والاقتصادية والثقافية .

ثانيا – التقدم التقني – الذي فرض على الجامعات توجهات معينة فلم يعد هناك مجال لتعزل الجامعة نفسها عن هذا التقدم والتطور ،فقد أصبح من بعض مسؤولياتها النهوض بمجتمعاتها والدخول بها إلى عصر التقنية وملاحقة التطور التكنولوجي والمساهمة فيه أيضا .

ثالثا – التنمية – و هي الأخرى ترسخ العلاقة بين الجامعة والمجتمع ولعل غياب دور التعليم العالي في الإسهام بالخطط التنموية من الأسباب الأساسية في تلكؤ الخطط التنموية ، فالجامعة تحرص على تنمية البحث العلمي والتطبيقي وان تربط البحث بواقع العمل ، وهي تدرس مشكلات الصناعة والزراعة والقطاعات الانتاجية والخدمية المختلفة ومعوقات العمل وتحرص على اعداد الأطر والكفاءات البشرية التي يحتاجها المجتمع في مختلف النشاطات وتزويدها بأحدث المعارف والخبرات وبالتالي تزويدها للمجتمع .

أسس تطبيق نظام المسؤولية المجتمعية في الجامعات

قبل الشروع بتطبيق نظام المسؤولية المجتمعية فلنجب على الأسئلة التالية؟

لماذا اختارت الجامعة أن تكون مسؤولية مجتمعيا CR؟

إدراكاً لدورها المميز في قيادة المجتمع والمساهمة في حل المشكلات التي تواجهه

ما هي رؤيتنا للمسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة؟

تخريج جيل جامعي مسؤول مجتمعياً من خلال ممارسته لأدواره ومسؤولياته المختلفة بوعيه وممارسته على اعتبار أنه مواطن صالح.

كيف نقوم بتطوير المسؤولية المجتمعية لجامعاتنا؟

من خلال خطة مدروسة تشارك فيها البيئة الداخلية والخارجية للجامعة.

ما هي سياسة الجامعة الخاصة بنظام المسؤولية المجتمعية؟

تسعى جامعة القدس المفتوحة إلى توفير كل السبل الكفيلة بتحقيق المسؤولية المجتمعية المأخوذة على عاتقها وبالتعاون مع كل الجهات المعنية ذات الاهتمام المشترك.

هل سنقوم بإعداد التقارير اللازمة عن المسؤولية المجتمعية لجامعتنا؟

طبعاً، كونها تمثل هاديا لنا حول ما تم تحقيقه وما ينبغي تحقيقه وتوضيح الصورة والكمية للأهداف المحققة، إلى جانب تحديد المعيقات التي تواجهنا ودراسة البدائل والحلول

مع من سنقوم بحملات المسؤولية المجتمعية (شركاؤنا)؟

لابد من تكامل القطاع العام والقطاع الخاص والأهلي كشركاء في المسؤولية، ولهذا ينبغي تحديد تلك الأدورا والأنشطة المترتبة عناها

تحقيق الأهداف ومعادلة التوقع الاجتماعي:

تسعى الجامعات بحسب فلسفتها وخططها الاستجابة للآمال والتوقعات المجتمعية المتصاعدة وفي الوقت نفسه الحفاظ على الأهداف والتنافسية والإيجابية محليا وإقليميا ودوليا، ويمكن توضيح مدى اختلاف المسؤولية المجتمعية من مؤسسة لأخرى بـ:

تعني المسؤولية المجتمعية للمؤسسات أشياء مختلفة حسب رؤية المؤسسة لها، وكيفية تعريفها لها. فبالنسبة لبعض المؤسسات، تعد المسؤولية المجتمعية وسيلة لتسويق المنتج أو الخدمة، بينما ينفذها آخرون لأسباب سياسية، ويرى آخرون أنها التزام أخلاقي تجاه المحتاجين، لكنها:

- مسؤولية تجاه تنمية المجتمعات المحلية.
- مسؤولية تجاه أخلاقيات العمل.
- مسؤولية تجاه البيئة.

منطلقات تحقيق المسؤولية المجتمعية للجامعات

تتمحور المسؤولية المجتمعية في الجامعات حول جملة من المنطلقات التي تأخذ بعين الاعتبارأن يتم تحديد ما يلي:

مسؤولية المؤسسات بما فيها الجامعات تحقيق التكامل والتنسيق للوصول الى الفئات المستهدفة وتحقيق الأهداف بفاعلية وتوفير المعلومات المساندة ودعم التنفيذ.

↓

المسؤولية المجتمعية هي التزام الجامعة بإدارة عملياتها بالشراكة مع أطراف العلاقة عبر ربط مخرجاتها ومدخلاتها التعليمية والبحثية والثقافية والتدريبية باحتياجات المجتمع وتطلعاته.

↓

تحديد الاحتياجات المجتمعية للأفراد والجماعات والمؤسسات وتصميم الأنشطة والبرامج التي تلبي هذه الإحتياجات عن طريق الجامعة وكلياتها ومراكزها البحثية والتطبيقية المختلفة بغية إحداث تغيرات تنموية وسلوكية مرغوب فيها.

مكانة المسؤولية المجتمعية في الوظائف التي تقوم بها الجامعة

تعدّ الجامعات صاحبة الفضل الأكبر في توفير الكفاءات العلمية والتخصصية لتأمين احتياجات المجتمع، حيث:

إن الوظائف التي تقوم بها الجامعات والمتمثلة بالتدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع هي وظائف متكاملة ومترابطة:

- التدريس: يسهم في نشر المعرفة وتحديد الاتجاهات وتعديل السلوك وإكساب المهارات.
- البحث: يسهم في تجديد المعرفة وإنتاجها وتطويرها.
- خدمة المجتمع: تطبيق المعرفة في المجتمع لحل مشكلاته وخدمة أفراده وتحسين مستوى معيشته، وصولاً إلى تحقيق تقدم المجتمع ككل.

مقياس دور الجامعة في خدمة المجتمع

يتجلى دور الجامعة في خدمة المجتمع أكثر ما يتجلى في تضمينها للمسؤولية المجتمعية ضمن استراتيجيات الجامعة الأساسية من خلال هيئة معينة تشرف على تحديد أولويات واحتياجات، وتخصيص ميزانيات ومحددة ، ووجود خطة واضحة معلن عنها وإخضاعها لعملية تقويم مستمر.والشكل التالي يوضح دور الجامعة في خدمة المجتمع:



معايير المسؤولية المجتمعية حسب اتحاد الجامعات العربية

يتبنى اتحاد الجامعات العربية معايير تظهر إلى حد كبير ضمان ممارسة الجامعات للمسؤولية المجتمعية ضمنيا، إذ ينبغي على الجامعات أن تقوم بـِ:

- توفير **خطة** وضمان الظروف الملائمة لتنفيذها.
- تخصيص **وحدة علمية** لإدارة وتعزيز العلاقات مع مؤسسات المجتمع المحلي والإقليمي وسوق العمل.
- انشاء **مراكز متخصصة** لخدمة المجتمع مثل مراكز التعليم المستمر والمكاتب الإستشارية والعيادات الطبية والمراكز الزراعية والبيطرية ومراكز تستهدف خدمة الفئات المهمشة.
- الاسهام في **اقامة** المعارض والندوات العلمية والثقافية والتنموية والتدريبية **وإصدار** المجلات الثقافية **وتطوير التقنيات** والبرامج الحاسوبية وتقديم **الدراسات والإستشارات** لمؤسسات المجتمع العام والخاص.
- إستحداث **التخصصات** الجديدة لمواكبة المستجدات العلمية وتلبية حاجات المجتمع.
- الإسهام مع مؤسسات المجتمع في **تنفيذ المشاريع** التنموية والإقتصادية والإجتماعية.
- **تعزيز علاقات العمل** والروابط القوية مع مؤسسات المجتمع المحلي والعربي والعالمي من خلال توثيق علاقاتها مع المنظمات والاتحادات والروابط العلمية المختلفة.
- إبرام **الاتفاقيات** العلمية والبحثية وتبادل الزيارات مع المؤسسات المماثلة في العالم.

محاور المسؤولية المجتمعية التي يمكن أن تمارسها الجامعات

تتضمن محاور المسؤولية المجتمعية عددا من المجالات التي تغطي احتياجات المواطنين، ذلك أن المسؤولية المجتمعية تكاد لا تترك مجالاً أو جانباً من مناشط المجتمع إلا وتناولته من زاوية النظرة الشمولية والتكامل بين مختلف التأثيرات في بنيان المجتمع بما يضمن استقراره وأمنه وتطوره، ولعل من أبرز محاور المسؤولية المجتمعية التي يمكن للجامعات أن تلعب فيها دوراً بارزاً ما يتضمنه الشكل الآتي:–

التعليم والتدريب	حماية الأسرة وتنظيمها	الطفولة	مساندة التعليم	مشاريع تنمية الحوكمة المؤسسية المساندة لعمل الموظفين	التنمية ومكافحة الفقر	حماية التراث والهوية
اجتماعي نفسي			محاور المسؤولية المجتمعية		تعزيز الديمقراطية	
المسنون					دعم الشباب والقيادات الشابة	
الثقافة العامة والتوعية					تعزيز الانتماء الوطني	
مكافحة الفساد	رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة	العدالة والمساواة		التنوع الاجتماعي	البيئة	محاور أخرى..

عوامل الارتقاء بالمسؤولية المجتمعية للجامعات:

تتطلب عملية الارتقاء بالمسؤولية المجتمعية في الجامعات عدة عوامل ينبغي أن يتم أخذها بعين الاعتبار وهي:

- الدراسات المسحية لحاجات القطاعات المختلفة التي يتطلبها سوق العمل.
- العمل على دراسة رغبات وقدرات الدارسين (الطلبة) وتوفيرها بما يتناسب مع الإطار العام لتوجهات المجتمع.
- اغتنام الفرص الكفيلة بتحقيق الرؤية التي تنطلق منها فلسفة الجامعة تجاه المسؤولية المجتمعية.
- وضع خطة للمسؤولية المجتمعية كمكون رئيس من مكونات الخطة الإستراتيجية المعلن عنها.
- إعلان النتائج التي حققتها الجامعة في مجال المسؤولية المجتمعية وتلك التي تسعى إلى تحقيقها كمنحى للتنمية المستدامة.
- إصدار تقارير الاستدامة.

مكاسب الجامعات من تطبيق المسؤولية المجتمعية على الصعيد العام:

قد يسأل سائل ما الذي يعود على الجامعة التي تطبق المسؤولية المجتمعية من مكاسب وأهمية؟

إن الإجابة عن هذا السؤال لا يسهل تحديدها في جانب أو جوانب معينة، على اعتبار أن الجامعات تعد بمثابة مظلة تغطي باهتماماتها جوانب المجتمع المختلفة، إلا أنه يمكن ذكر بعض هذه المكاسب التي قد تحققها الجامعة على سبيل الذكر لا الحصر ، وهي:

تعزز موقعها وسمعتها داخل المجتمع وزيادة الإحساس الواضح بأهداف الجامعة ورسالتها.

تحقق عوائد طويلة الأجل في الاستثمار الاجتماعي.

تتيح الفرصة لابتكار واختبار منتجات وخدمات جديدة.

تدريب وتطوير مهارات السكان المحليين بحيث يصبح لديهم روافد يحتاجونها لدخول سوق العمل.

تزيد انتماء المجتمع والمتعاملين لها وتعزيز روح فريق العمل في المؤسسة.

الآثار الايجابية لممارسة المسؤولية المجتمعية على الطلبة في الجامعات

تحقق المسؤولية المجتمعية عدداً من الآثار الإيجابية على نفوس الطلبة وممارساتهم الأكاديمية المجتمعية لعل من أبرزها:

توسيع مداركهم من خلال العمل مع الناس (حسب ثقافتهم وأعمارهم وتجاربهم) والتعلم منهم.

توسيع فهمهم للقضايا المجتمعية وتحديات المجتمع المختلفة.

التركيز على التطبيق العملي لتعليمهم ومعرفتهم.

المساهمة في إحداث تغيير في مجتمعاتهم.

المشاركة في البرامج المجتمعية.

مساعدة الأخرين في إحتياجاتهم.

تطوير مفاهيمهم الاجتماعية.

تطوير فلسفتهم للحياة.

أهمية الشراكة التي تحققها المسؤولية المجتمعية للجامعات

تحقق الجامعات بشراكاتها المتعددة مع مؤسسات أخرى في المجتمع من تعليمية وثقافية وخدمية وإنتاجية، ما يمكنها من الاندماج في أنشطة المسؤولية المجتمعية ، حيث تتعزز بذلك الأهمية النسبية لعمل الجامعات من خلال:

- إحداث تأثير أكثر عمقا في المجتمع
- اكتساب خبرة في خدمة المجتمع
- الاستفادة من الموارد المتاحة وحسن استثمارها
- تعظيم الخدمات المقدمة للمجتمع
- خلق قنوات اتصال فعالة
- التخصص في البرامج التي قد لا يكون لدى الجامعة خبرات في مجالها (التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة مثلا، أو أدارة المؤسسات الاجتماعية ......)
- إقامة علاقات بعيدة المدى مع المجتمع المحلي كركيزة أساسية من ركائز الجامعة.

وباختصار إن تقديم خدمة متميزة للمجتمع له انعكاسات إيجابية على تطور الجامعة وتقدمها سواء من خلال تأثير الجامعة في المجتمع المحلي ، أو من خلال تأثير المجتمع المحلي في الجامعة، وبذلك تتحول رسالة الجامعة إلى سبب ونتيجة في آن واحد.

خصائص الشراكة في المسؤولية المجتمعية

إن الشراكة المبنية على المسؤولية المجتمعية تتميز بمجموعة من الخصائص التي تتوفر في غيرها من الشراكات بحكم أن المصالح بحد ذاتها تخص الجميع وليس هناك منفعة فردية على حساب الطرف الآخر، ولهذا ينبغي أن تتوفر الخصائص التالية للشراكة ما بين الجامعات وغيرها من المؤسسات وهي:

- التقارب والتعاون المشترك، أي لا بد الإتفاق حول حد أدنى من المرجعيات المشتركة تسمح بالتفاهم والإعتراف بالمصلحة العليا للأطراف المتعاقدة.
- علاقات التكافؤ بين المتعاملين.
- خاصية الحركية في تحقيق الأهداف المشتركة.
- لا تقتصر الشراكة على تقديم حصة في رأس المال، بل يمكن أن تتم من خلال تقديم خبرة أو نقل تكنولوجي أو دراية أو معرفة . . . إلخ.
- لا بد أن يكون لكل طرف الحق في إدارة المشروع (إدارة مشتركة)، التقارب والتعاون المشترك على أساس الثقة وتقاسم المخاطر بغية تحقيق الأهداف والمصالح المشتركة.
- إلتقاء أهداف المتعاملين والتي ينبغي أن تؤدي إلى تحقيق نوع من التكامل والمعاملة المماثلة على مستوى مساهمات الشركاء والمتعاملين.
- تنسيق القرارات والممارسات المتعلقة بالنشاط والوظيفة المعنية بالتعاون.

الفصل الثالث
آليات تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات

إطار عام مقترح للتدخل في استلهام ثقافة المسؤولية المجتمعية للجامعات وتحقيقها

الاحتياجات التطبيقية

خطوات تضمين المسؤولية المجتمعية في الخطة الاستراتيجية للجامعة

إعداد نظام إدارة المسؤولية المجتمعية

تطوير خطة الاتصالات الداخلية والخارجية

تحديد رؤية الجامعات للمسؤولية المجتمعية

رسالة المسؤولية المجتمعية للجامعات

التوجهات الاستراتيجية لبناء الخطة الاستراتيجية في الجامعات

تحديد أولويات المجتمع

خطة العمل الإجرائية للجامعات في مجال المسؤولية المجتمعية

قياس أثر تنفيذ الخدمة على القطاع على المستهدف

مقومات نجاح الجامعات في تحقيق المسؤولية المجتمعية

منطلقات تفعيل المسؤولية المجتمعية في الجامعات

خطة العمل الإجرائية لبعض الأنشطة المقترحة

الخاتمة

المراجع

الفصل الثالث
آليات تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات

إطار عام مقترح للتدخل في استلهام ثقافة المسؤولية المجتمعية للجامعات وتحقيقها

يقتضي تحقيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات إقرار عدد من الإجراءات التي من شأنها ترسيخ ممارساتها نحو هذا البعد المهم، ولعل من أبرز هذه الإجراءات الفاعلة التي تشكل أساسا متينا نحو انطلاق الجامعات الجاد في تأطير هذا الأمر وتأصيله في نفوس العاملين والطلبة، وثمة إطار عام مقترح للتدخل في استلهام ثقافة المسؤولية المجتمعية للجامعات وتحقيقها بحسب الآتي :

١. تضمين المسؤولية المجتمعية الخطة الاستراتيجية للجامعة وتحديد مجالات التدخل بحسب ثلاثة أبعاد هي:البعد الاجتماعي، والبعد الاقتصادي، والبعد البيئي.

٢. طرح مقرر إجباري في الجامعات الفلسطينية يعنى بالمسؤولية المجتمعية بحيث يتضمن الإحاطة الشاملة بهذا الموضوع من زاويتين الأولى نظرية، والأخرى تطبيقية ميدانية. ويعدّ هذا الوضع بديلا لمقرر خدمة المجتمع الذي بات يمثل جزئية محدودة من المسؤولية المجتمعية.

٣. يتحدد وزن المقرر المذكور بساعتين معتمدتين وتستوفى الأقساط الخاصة بها، وتخصص ساعة منها للبعد النظري، ويجري امتحان بها منتصف الفصل الدراسي، فيما تخصص الساعة الأخرى للتطبيقات العملية في مختلف مؤسسات الوطن بحدود (١٦) ساعة زمنية.ويخير الطالب بين الالتزام بالخدمة لهذه الساعات أو التبرع بوحدة دم أو المشاركة بفعاليات غرس الأشجار،أو تدريس طلبة في منازلهم، أو التطوع للمشاركة في معرض كتب أو صناعات وطنية ...

٤. يعدّ النجاح في الامتحان النظري أساسا لتحقيق الجانب العملي. ويجب أن لا تقل علامة النجاح في الامتحان النظري عن (٦٥٪)

٥. تعطى علامة للطالب في مقرر المسؤولية المجتمعية للجانب النظري وترصد بكشف علاماته ولا تعطى علامة للجانب العملي المخصص لخدمة المجتمع ،حتى يتم غرس هذه الممارسات دون النظر لجانب منفعة الطالب.

٦. تقوم الجامعة بتعيين منسق لمقرر المسؤولية المجتمعية لتغطية البعد النظري ومتابعة العمل والأنشطة الميدانية للطلبة، التي يجب أن توثق ضمن قاعدة بيانات تسهل التعامل في الأوضاع والفصول المختلفة، كما تصدر دليلا بالأنشطة التي يمكن استبدالها بالخدمة المجتمعية.

٧. إدراج مفهوم المسؤولية المجتمعية ومبادئها وأبعادها في المناهج الدراسية مع التركيز على غرس قيم الإيثار والعمل التطوعي والانخراط في قضايا المجتمع.

٨. زيادة الاهتمام بإجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية لتحديد نقاط الضعف والعمل على تلافيها وتعزيز نقاط القوة الكامنة في السياسات الخاصة بذلك.

٩. نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بعامة وللجامعة بخاصة عند مختلف شرائح العاملين فيها سواء عبر تدريب منظم أو عبر البرامج والفعاليات والأنشطة غير المنهجية، ولعل في إصدار نشرات وتخصيص موقع إلكتروني في ذلك ضرورة قصوى.

١٠. تشكيل فريق عمل مُكلف بتحقيق المسؤولية المجتمعية على نطاق الجامعة وتعميم فكرتها على مختلف المؤسسات وبخاصة الجامعات منها وبالتعاون مع شركاء آخرين.

١١. تعميق ممارسات المسؤولية المجتمعية في الحياة المهنية لما لها من آثار مباشرة على مختلف الجوانب الأخرى، وبخاصة الإدارية منها.

١٢. تحديد إطار عام لمدى مساهمة العاملين في تحقيق المسؤولية المجتمعية من خلال تطوعهم لأيام عمل في المؤسسات الأخرى أو القيام بمهمات وأنشطة معينة تكرس هذا الجانب وتذوتهم فيه، إلى جانب تحديد مساهمات مالية بسيطة(١٪ من راتب شهر) وتحتسم بمعدل مرة كل فصل دراسي لتحقيق هذا الغرض.

١٣. تعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع المحلي من خلال عقد دورات تدريبية متخصصة في مجالات منوعة ضمن أولويات احتياجات المجتمع في مجالات التخطيط والتنفيذ والتقويم.

١٤. عقد المؤتمرات وورش العمل والندوات واللقاءات الداعمة للمجتمع المحلي ومناصرة قضاياه في مختلف المجالات وعلى كافة الأصعدة، مثل محاربة العنف الأسري، وحقوق المرأة وحقوق العمال، والثقافة القانونية، والمواطنة.....

١٥. تعزيز ثقافة الإبداع والابتكار والإعلان عن مسابقات بحثية وعلمية أو المخترعات والمكتشفات التي تخدم المجتمع وتعمل على تطويره.

١٦. تقديم النصح والإرشاد في تنفيذ برامج عمل المؤسسات المجتمعية المختلفة.

١٧. الإسهام في تطوير النظام التعليمي العالي والمدرسي ودعمه.

١٨. الإسهام في وضع البرامج الخاصة لرعاية ذوي الحاجات الخاصة.

١٩. تفعيل دور الإرشاد الأكاديمي في تعزيز التفوق من جهة، والوقوف عند أسباب الفشل الدراسي والعمل على تلافيها للتقليل من الهدر الاقتصادي والاجتماعي والتعليمي.

٢٠. تحقيق مستويات عليا من الرضا الوظيفي ومتطلبات السلامة العامة.

٢١. إشاعة جو ديمقراطي ما بين الإدارة والعاملين والطلبة بأجواء سيكولوجية مفتوحة.

٢٢. إتاحة المجال للتربويين والمهنيين في المجتمع المحلي للاستفادة من التطورات العلمية على اعتبار أن الجامعة هي حاضنة للتعلم المستمر مدى الحياة.

٢٣. تعزيز الكفاءات العلمية معنوياً ومادياً لتحقيق أعلى درجات التقدم والرقي، بما يقلل من هجرة الكفاءات.

٢٤. إنشاء صندوق مالي من خلال مساهمات العاملين، ونصف قيمة الأقساط المدفوعة من الطلبة، والبحث عن شركاء ومتبرعين لتغطية فعاليات المسؤولية المجتمعية وأنشطتها وبرامجها.

٢٥. يراع عند اختيار الأنشطة والفعاليات المختلفة إشراك العاملين والطلبة في تحديدها كأولويات ومن الضروري الإعلان عنها بفترة لا تقل عن ثلاثة أشهر قبل المباشرة بتنفيذها.

٢٦. الوقوف عند الحالات المعوزة اقتصاديا وتبني خطط لمحاربة الفقر على صعيد الطلبة والمجتمع المحلي.

٢٧. المساهمة في تكوين الاتجاه العام السائد لدى المواطنين من حيث المحافظة على تراثهم الخالد بكافة أشكاله وألوانه وإبداء الاهتمام أيضا بضرورة المحافظة على الكنوز الأثرية التي خلدها التاريخ.

الاحتياجات التطبيقية

يقتضي تحقيق المسؤولية المجتمعية عددا من الإجراءات يمكن حصرها بالاتي:-

أولا :اختيار المنهجية.

ثانيا: نظام إدارة المسؤولية المجتمعية.

ثالثا: تطوير خطة الاتصالات الداخلية و الخارجية.

اولا :اختيـــــــــــــــار المنهجيـــــــــــــــــة:

المنهجية : خطوات متسلسلة تبين لنا إجراءات تخطيط وتنفيذ ومراجعة المسؤولية المجتمعية، كما تبين مسؤوليات وحدود التنفيذ والقياس وعمليات المراجعة والتحسين وأية نماذج أو ملحقات تتعلق بها.

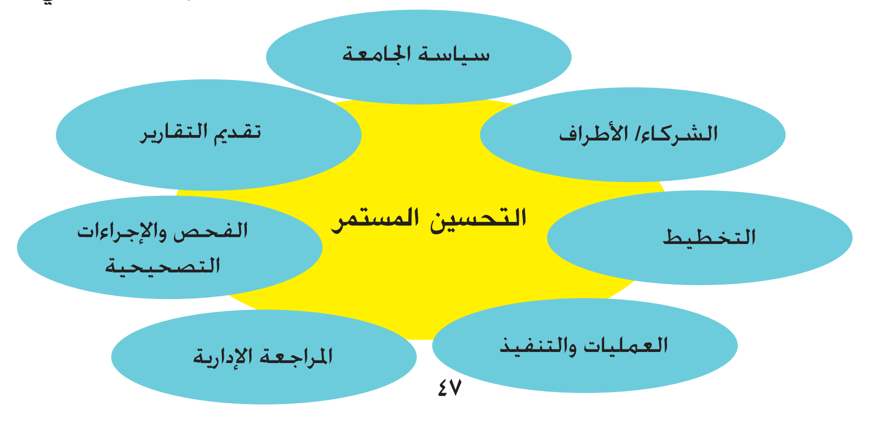
خطوات تضمين المسؤولية المجتمعية في الخطة الإستراتيجية للجامعة

تتطلب عملية تضمين المسؤولية المجتمعية في الخطة الإستراتيجية للجامعات تحليل البيئة الرباعي ونظام تأسيس الجامعة والقوانين والتشريعات ذات العلاقة واتفاقيات الشراكة ومن ثم التخطيط طويل المدى وقصير المدى (الخطط الإجرائية) التي تتضمن تحديد كل من الهدف ونطاق العمل وتعريف المصطلحات وتحديد المسؤوليات، وتسلسل الخطوات والمراجعة الدورية والوثائق المستخدمة وفيما يلي توضيح لذلك:



ثانيا: إعداد نظام إدارة المسؤولية المجتمعية

يحتاج نظام المسؤولية المجتمعية المطور إلى مراجعة دائمة وتقييم بهدف عملية تطوير وتحسين مستمرين، وثمة نظام مقترح لتبني نظام تحسين مستمر لإدارة المسؤولية المجتمعية يتميز بالاعتماد على تخطيط ووضوح الأهداف وتقييم الأداء والشراكة مع الآخرين، انطلاقاً من سياسة واضحة نحو المسؤولية المجتمعية بحسب الشكل الآتي:



ثالثاً: تطوير خطة الاتصالات الداخلية والخارجية للجامعة

تتطلب عملية تطوير خطة الاتصالات الخارجية والداخلية للجامعات عدداً من الأمور التي ينبغي تحديدها بما يضمن ويشجع فهم وقبول جهود طاقم وإدارة المسؤولية المجتمعية في الجامعة، آخذين بعين الاعتبار التشاركية والحوار مع الأطراف ذات الاهتمام المشترك، وتحقيق الأهداف المنشودة التي تسعى الجامعات إلى تحقيقها من خلال خطة هادفة للاتصالات يتم من خلالها:

- وضع مقدمة.
- تحديد هدف الخطة
- تحديد الفئة المستهدفة.
- تحديد الشركاء.
- تحديد طرق الاتصال: مكتوبة، مسموعة،
- مرئية، ورقية، الكترونية، SMS، اجتماعات.
- تحديد الموارد المطلوبة: بشرية وغير بشرية.
- تحديد المسؤوليات.
- تحديد مضمون الرسالة.
- تحديد مسؤولية التنفيذ.
- تحديد النشاطات المطلوبة وفق جدول زمني.
- تحديد مؤشرات القياس.
- التقييم وإجراءات التصحيح.



وسائل الاتصالات الخارجية

هناك مجموعة من وسائل الاتصالات الخارجية التي تشجع فهم وقبول جهود نظام المسؤولية المجتمعية بالجامعة ، وتعزيز الحوار مع الإطراف المهتمة منها:-



تحديد رؤية الجامعات للمسؤولية المجتمعية

ينبغي أن تحدد رؤية الجامعات للمسؤولية المجتمعية انطلاقاً من طبيعتها القائمة على:

الشراكة الكاملة في تقديم الخدمات المجتمعية والإسهام في تنمية وتطوير المجتمع المحلي والمشاركة النوعية والمميزه والفاعلة في تطوير السياسات العامة وحل قضايا المجتمع، من خلال برامج وأنشطة وفعاليات الجامعة بكادرها الأكاديمي والإداري والطلابي ومراكزها المجتمعية والدارسية المختلفة على إمتداد الوطن.

رسالة المسؤولية المجتمعية للجامعات

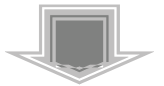
إن رسالة المسؤولية المجتمعية للجامعات يجب أن تنطلق من اعتبار أن:

وحدة المسؤولية المجتمعية هي قوة قيادية ومتجددة تعمل على تطوير نظام واسع ومتعدد من الإلتزامات الإجتماعية والاسهامات النوعية والمتميزة المتواصلة في تطوير السياسات العامة والإجتماعية وإعداد جيل من القادة الجدد ليكون فعالاً ومتعلما وملتزماً تجاه قضايا مجتمعه الفلسطيني بهدف التنمية والتطوير المستمر للمجتمع الفلسطيني، من خلال خلق الحماسة وروح العطاء والعمل الجماعي لدى الكادر الأكاديمي والجسم الطلابي للدارسين في الجامعة، وتوفير البيئة والبنى التحتية الملائمة والمحفزة، وتضمين البرامج الأكاديمية روح وعمق المسؤولية المجتمعية.

التوجهات الإستراتيجية لبناء الخطة الإستراتيجية في الجامعات

هناك أربعة توجهات استراتيجية أساسية مقترحة

لبناء المسؤولية المجتمعية في الجامعة



أولاً: بناء قدرات الجامعة الواسعة للنهوض بالمسؤولية المجتمعية.

ثانياً: تعبئة الجهود لبناء الشراكات مما يعطي المسئولية المجتمعية دفعة قوية بأتجاه توسيع وتعميق دورها.

ثالثاً: رفع الوعي بأهمية المسؤولية المجتمعية وربطها بأولويات الجامعة.

رابعاً: البحث عن مصادر تمويل جديدة وثابتة ومستمرة.

وسيتم مناقشة هذه التوجهات بحسب الآتي:

أولاً: بناء قدرات الجامعة للنهوض بالمسؤولية المجتمعية

إن عملية بناء قدرات الجامعة للنهوض بالمسؤولية المجتمعية لا يتم إلا من خلال العمل على:

أ. التطـوير القيـادي والمهنـي لقيـادات العمـل الأكـاديمي ومسـؤولي الوحـدات المنخرطين في خدمات المسؤولية المجتمعية:

- تقديم فرص للتطوير المهني المستمر التي تعمل على توسيع طاقات وحدات أو شبكة عمل المسؤولية المجتمعية في الجامعة، مع التشديد على الدعم المؤسسي المتقدم لهذه الجهود.
- تصميم وسائل فعالة لدعم وتدريب القادة المجتمعيين الجدد، بما في ذلك الطلبة.
- تنسيق تدريب كوادر الجامعة على مهارات تعليم المشاركة الديمقراطية للدارسين.

ب. تسريع الشراكة مع القادة الإداريين:

- توفير الفرص والتفويض الملائم لمديري المناطق التعليمية والبرامج والدوائر وعمداء الكليات وقادة العمل الأكاديمي من أنصار المسؤولية المجتمعية بفرص خاصة للمشاركين في المناقشات والمبادرات مع أطراف العلاقة الداخليين والخارجيين.
- تزويد مجلس الأمناء ورئاسة الجامعة بالمعلومات المحدثة حول جهود الجامعة على صعيد المسؤولية المجتمعية لإستخدام هذه البيانات في الترويج الداخلي والخارجي للجامعة ومشاريعها.
- تطوير الدور القيادي لأعضاء مجلس الأمناء حتى يتمكنوا من تعزيز النظام الاخلاقي وروح العمل الجماعي الخلاق في نظام الجامعة الأساسي.

ج. تعزيز الاعتراف بالمسؤولية المجتمعية على مستوى العمل الأكاديمي وعلى صعيد عمل الكادر الاكاديمي الفردي وإيجاد نظام للمكافآت:

- إيجاد وتنسيق فرص البحث العلمي والانشطة الاستشارية لأعضاء الطاقم الأكاديمي.
- توفير ورش عمل لبناء المهارات من خلال الاتحادات والتجمعات والمنتديات المهنية والفكرية والعلمية المختلفة.
- ربط الكادر الأكاديمي مع المؤسسات والبرامج الحكومية والأهلية التي تحتاج الى تقويم وأبحاث وإستشارات في قضايا السياسة العامة.
- إيجاد التجمعات الأكاديمية لتنفيذ الأبحاث التعاونية حول قضايا محددة ذات ارتباط بالقضايا المجتمعية وتحديد تأثير تجمعهم على عملهم البحثي.
- التشارك مع دائرة الموارد البشرية لعقد لقاءات موسعة لتشجيع طواقم العمل لمناقشة تغير دور الطاقم الأكاديمي وأساليب تقويم المسؤولية المجتمعية.
- البحث في جدوى وفائدة توثيق تقويم أنشطة المسؤولية المجتمعية ضمن أنشطة المشرفين الأكاديميين (أعضاء الهيئة التدريسية).

ثانياً: تعبئة الجهود لبناء الشراكات للجامعة مما يعطي المسؤولية المجتمعية دفعة قوية باتجاه توسيع دورها في المجتمع وتعميقه.

إن المسؤولية المجتمعية للجامعات يصعب تحقيقها على درجة عالية من الكفاية إلا إذا أخذ بعين الاعتبار:-

أ. بناء الشراكات الخارجية:

- البدء في مناقشات واسعة مع المنظمات والمؤسسات التي تعزز المشاركة العامة في قضايا السياسات العامة وفحص ثبات دور الجامعة في هذا المضمار.
- إجراء مسح لأنواع الشراكات بين المناطق التعليمية ووحدات الجامعة الأكاديمية والإدارية والتقنية والمؤسسات الخارجية التي تشجع المشاركة الأكاديمية للشباب في كافة المراحل العمرية والدراسية.

ب. بناء الشراكات مع برامج الجامعات والمؤسسات الاكاديمية الأخرى التي توسع محاور الالتزامات بالمسؤولية المجتمعية:

- تحديد الطرق التي تتعلق بالمسؤولية المجتمعية التي يمكن أن تساند تطوير الأولويات الحكومية وهيئات الحكم المحلي والمنظمات الأهلية غير الحكومية(تقديم خبرات في القضايا الاجتماعية والاقتصادية والاعداد الأكاديمي والاجتماعي والسياسي والمهني والنفسي للشباب من مختلف المراحل العمرية والدراسية لضمان تكافؤ الفرص لمشاركتهم في المسؤولية المجتمعية).
- إجراء جرد لتحديد أنواع الشراكات القائمة حالياً بين الجامعة والمؤسسات الخارجية التي تشجع الإعداد الأكاديمي والإجتماعي والسياسي والمهني والنفسي للشباب من مختلف المراحل العمرية والدراسية.
- مساندة المشاركة في صنع القرار حول سياسات إدارة المخاطر في مجالات الاعمال والمالية وغيرها من السياسات الاقتصادية والإجتماعية والتربوية والتقنية ضمن نطاق الخبرات والامكانيات المتاحة.

ثالثاً: رفع الوعي بأهمية المسؤولية المجتمعية وربطها بأولويات الجامعة.

إن ترسيخ ثقافة الوعي بالمسؤولية المجتمعية في الوسط الجامعي يتطلب ما يلي:

أ. ضمان التعزيز الواسع للخطة الاستراتيجية للمسؤولية المجتمعية:

- إصدار نشرة للتعريف بالمحاور والاتجاهات الإستراتيجية وأهداف خطة تعزيز المسؤولية المجتمعية في الجامعة، بالإضافة الى إبراز احتياجاتها ونقاط قوتها الفريدة وتحديد الترابط بينها وبين خطط وحدات الجامعة في مجال تطبيق وتحقيق معايير تحقيق الجودة والتميز في المخرجات التعليمية والبحثية والخدمات المجتمعية.
- إظهار الروابط بين الخطة الاستراتيجية للجامعة وخطة تعزيز المسؤولية المجتمعية ودورها في تعزيز الوصول الى التميز، مع إبراز جهود الجامعة الخاصة في مجال الإعداد الأكاديمي والاجتماعي والسياسي والمهني والنفسي للشباب من كافة المراحل العمرية والدراسية وتطوير تطبيقات المعرفة والانشطة الابداعية لتلبية إحتياجات المجتمع الفلسطيني.

ب. توسيع جهود العلاقات العامة:

- تصميم المواد الترويجية حول رؤية ورسالة الجامعة في مجال المسؤولية المجتمعية.
- البحث عن الفرص للتعريف على أعضاء الجامعة والدارسين.
- المبادرة بإقامة شركات مختلفة لبرامج متعددة ضمن إطار المسؤولية المجتمعية

ج. تحسين آليات جمع المعلومات حول أشكال تأثير أنشطة المسؤولية المجتمعية عن الدارسين والطاقم الاكاديمي والمجتمع والمؤسسات:

- تحديد كيفية قياس وتحليل البيانات المجمعة من المؤسسات.
- تحديد نوعية البيانات الواجب جمعها.
- تحديد آلية لمكاملة نظام جمع البيانات مع قواعد بيانات المؤسسات الآخرى.
- تخصيص بنك معلومات حول المؤسسات وادوارها وطبيعة عملها بما يوفر قاعدة معلوماتية لشراكات محتملة

رابعاً: البحث عن مصادر تمويل جديدة وثابتة ومستمرة:

تتطلب المسؤولية المجتمعية كمنهجية لها أسس ومبادرات قائمة على مصادر تمويل كي تغطي الالتزامات المطلوب تحقيقها لأفكار متجددة تضمن تأمين مصادر تمويل إضافية منها:

تجربة طرق جديدة لتمويل مصادر تمويل اضافية:-

تشجيع الجامعة لتصبح قائدة لتنفيذ مشاريع تمويلية في مجال المسؤولية المجتمعية

- تفعيل دور مجلس الأمناء للمساعدة في جذب التمويل.
- مناصرة مطالب ضم جهود المسؤولية المجتمعية في مقترحات الموازنة.
- الاستثمار في فرص التدريب الهادفة لتطوير قادة العمل في مجال المسؤولية المجتمعية.
- البحث عن فرص للتعاون مع الجامعات الأخرى للحصول على تمويل البرامج والمشاريع والأنشطة المشتركة.
- اقتطاع نسبة معينة من أقساط الطلبة ورواتب العاملين لتمويل مشاريع مجتمعية.
- الاستفادة من التمويل الدولي المتعلق بقضايا البيئة ومكافحة التصحر ومقاومة المرض.

آليات مقترحة لعمل المسؤولية المجتمعية مع أولويات المجتمع

تحديد أولويات المجتمع:

عند تحديد واختيار المشاريع والأنشطة المجتمعية ينبغي الالتفات إلى جملة من الاعتبارات الواجب اتخاذها استناداً إلى مسلمات موضوعية وحقائق متناغمة تعكس مدى أهمية وجدوى هذه المشاريع المقترحة لتنفيذها من قبل الجامعات. ويمثل الشكل التالي عددا من التساؤلات المتعلقة بتحديد واختيار المشاريع والأنشطة التي تلبي احتياجات المجتمع وأولوياته بحسب الآتي:-

في مرحلة تحديد المشاريع والأنشطة النتعلقة بالسؤولية المجتمعية للجامعة يجب العمل على تحديد

أولا : ما هي المشاريع الواجب تنفيذها؟

ثانيا: ما هي الفرص القائمة في نطاق الجامعة والمجتمع المحيط؟

ثالثا : ما هي المؤسسات التي يوجد تقاطع بين مصالح الجامعة ومصالحها في مجال تنفيذ المشروع؟

رابعا : من هم المشاركون في التنفيذ وأطراف العلاقة وكيف يمكن أن يلبوا إحتياجات المجتمع؟

خامساً : أثناء العصف الذهني لا تنسى تحديد الاحتياجات والتوقيت والمصادر المتاحة؟

خطة العمل الإجرائية للجامعات في مجال المسؤولية المجتمعية

تقتضي خطة عمل المسؤولية المجتمعية استنادا إلى الخطة السنوية للجامعات المنبثقة عن خطتها الإستراتيجية أن تبادر إلى إقرار عدد من الإجراءات التي تضمن إقحام المسؤولية المجتمعية ضمن العملية الإدارية والأكاديمية للجامعات .ويوضح النموذج التالي النشاط الخاص بأفراد مقرر إداري خاص بالمسؤولية المجتمعية في الجامعات .

النشاط	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الموارد المطلوبة
إدراج مقرر المسؤولية المجتمعية في الجامعة ضمن الخطة الدراسية للطلبة			١- إقرار منهاج المسؤولية المجتمعية. ٢- عدد المناهج الدراسية التي تتضمن المسؤولية المجتمعية جزئياً أو كلياً		

١. اتخاذ قرار بتضمين المقرر في الخطط الدراسية اعتبارا من العام الدراسي....
٢. تصميم خطة للمقرر على مستوى كل برنامج أكاديمي مع مراعاة خصائص كل تخصص من التخصصات
٣. التعميم على كافة الدارسين بضرورة اجتياز هذا المقرر كشرط من شروط التخرج (كما يمكن ربطه ببرنامج المساعدات والمنح)
٤. العمل على حملة توعية لشرح أبعاد هذا النشاط.
٥. تحديد جهات الشراكة المحتملين وتوقيع مذكرات تفاهم معهم.
٦. التنسيق مع المؤسسات الحكومية والأهلية للفعاليات والأنشطة على أساس دوري.
٧. تقويم مستوى أداء المشرفين والدارسين على مستوى هذا المقرر.
٨. إقحام العاملين في الجامعات على تقديم مساهماتهم المجتمعية بطريقة منظمة وواضحة ومحددة.
٩. تقويم رضا أطراف الشراكة من مستوى مشاركة الدارسين في الأنشطة والفعاليات.

قياس أثر تنفيذ الخدمة على القطاع على المستهدف

يعد وضع المعلومات المتعلقة بقياس أثر الخدمة على القطاع المستهدف في متناول الباحثين مما يدفعهم إلى تحليل المعلومات الخاصة بذلك بغية الوصول إلى مقترحات تطويرية تستفيد منها الجامعات بشكل رئيس، ومؤسسات المجتمع الأخرى، لما يقدمه ذلك من تغذية راجعة، وتقييم فعلي حول الواقع والمنشود، ولعل في هذا النموذج الذي أعده زيادات (٢٠٠٩) ما يحقق ذلك.

استبانة قياس أثر الخدمة المقدمة على القطاع المستهدف

نموذج مقترح (تحت التطوير)							
البعد الأول	يتعلق بفاعلية المؤسسة بتقديم الخدمة	وصف سرعة التواصل	وصف التعاون	وصف المتابعة	وصف التنفيذ	وصف أهمية الخدمة المقدمة	المجال الذي تغطيه الخدمة
البعد الثاني	يتعلق بنوع وجودة الخدمة المقدمة	نوع الخدمة المقدمة	تكرار تقديم الخدمة مستقبلا	تنفيذ الخدمة بناء على الحاجات الفعلية			
البعد الثالث	الجهة المستفيدة داخل القطاع	عدد المستفيدين	الشريحة العمرية	شكل الخدمة التي تم تقديمها	التغطية الجغرافية		
البعد الرابع	الأثر المستقبلي للخدمة المقدمة	نسبة مساهمة الخدمة من المجموع العام للخدمات المقدمة في القطاع	وصف المدى الزمني لأثر الخدمة	العوائد المتوقعة للطرف المستفيد	العوائد الفعلية		
البعد الخامس (يعبأ من قبل الجهة المقدمة للخدمة)	عدد الشركاء المساهمين في تقديم الخدمة	نسبة مساهمة الشركاء في الخدمة المقدمة	نوع الخدمة المساهم بها	عدد الخدمات المقدمة مع نفس الشريك	تكرار التعاون مع الشريك	تقييم أثر الشراكة في تقديم الخدمة	
البعد السادس يعبأ من قبل الجهة المقدمة (للخدمة)	المقارنة مع أفضل الممارسات	نسبة المشاريع المقدمة من المؤسسة مع المقدمة من المؤسسات المماثلة محليا و إقليميا و عالميا	نسبة المجالات التي تغطيها المؤسسة إلى المجالات التي تغطيها المؤسسات المماثلة محليا وإقليميا و عالميا	عدد المشاريع التي نفذتها المؤسسة مقارنة بالمؤسسات المماثلة محليا وإقليميا و عالميا	الموارد المخصصة لتقديم الخدمة من قبل المؤسسة مقارنة بمثيلاتها محليا وإقليميا و عالميا	قياس التغطية	

وقد حاول أ. جاسر خليل مدير دائرة التخطيط في جامعة القدس المفتوحة إعداد نموذج خاص لتقييم تضمين المسؤولية المجتمعية في خطة الجامعة الإستراتيجية ، والنموذج الآتي يوضح تقييم أداء الجامعة في هذا المجال كمثال توضيحي:

تقرير متابعة وتقييم أداء المسؤولية المجتمعية											
الفترة التي يشملها التقرير:		تاريخ الإعداد:									
الشخص المسؤول عن المتابعة:											
الأهداف كما وردت في الخطة الاستراتيجية	الوسائل المحددة في الخطة الاستراتيجية لتنفيذ الهدف	البيانات الخاصة بمؤشرات الأداء									
الهدف الأول: التطوير القيادي والمهني لقيادات العمل الأكاديمي ومسؤولي الوحدات المنخرطين في خدمات المسؤولية المجتمعية	• تقديم فرص للتطوير المهني المستمر التي تعمل على توسيع طاقات وحدات أو شبكة عمل المسؤولية المجتمعية في الجامعة، مع التشديد على الدعم المؤسسي المتقدم لهذه الجهود.	مؤشر الأداء	عدد الدورات التي أعدت لتأهيل القادة المجتمعيين	عدد المشاركين في الدورات	عدد المناطق التي غطتها هذه الدورات	عدد الجهات التي تم التنسيق معها	حجم الميزانية المخصصة لعملية التطوير القيادي والمهني	عدد شبكات عمل المسؤولية المجتمعية الفاعلة التي أقامتها الجامعة في المناطق المختلفة	معدل زيادة عدد الأنشطة والفعاليات التي تم تنفيذها	معدل مشاركة الأكاديميين والدارسين في أنشطة المسؤولية المجتمعية	مستوى الرضى العام عن مستوى التزام الجامعة بالمسؤولية المجتمعية حسب مسوح الرأي العام وتقارير تقويم الأداء
	• تصميم وسائل فعالة لدعم وتدريب القادة المجتمعيين الجدد، بما في ذلك الدارسين.	القيمة الأساس (مؤشر الأداء الفعلي)									
	• تنسيق تدريب كوادر الجامعة على مهارات تعليم المشاركة الديمقراطية للدارسين.	القيمة المستهدفة									
		(المؤشر المستهدف)									
		نسب الانجاز (أدوات ووسائل التحقق)									
		أسباب الانحراف									
		الجهات المسؤولة عن التنفيذ									
		ملاحظات ومقترحات									

مقومات نجاح الجامعات في تحقيق المسؤولية المجتمعية

إن مقومات نجاح الجامعات في تحقيق المسؤولية المجتمعية لا تتم إلا إذا حافظت الجامعات على دورها الرئيس تجاه العاملين وأفراد المجتمع وما يتعلق بذلك من تبعات اقتصادية وقانونية وأخلاقية تجاه الإنسان والبيئية معاً،والشكل التالي يوضح هذه المقومات والأسس.



منطلقات تفعيل المسؤولية المجتمعية في الجامعات

إن تفعيل المسؤولية المجتمعية في الجامعات يستند إلى اتخاذ سلسلة من التدابير والإجراءات والأنشطة التي تضمن نجاح الجامعات في تحقيقها للمسؤولية المجتمعية، ولعل من أبرزها:

• ضع التشريعات والأنظمة والقوانين لتفعيل الشراكة بين القطاعين الحكومي والخاص
• المساهمة في استحداث هيئة متخصصة بالمسؤولية المجتمعية على مستوى الوطن
• تقديم الحوافز والتسهيلات المشجعة لأداء المسؤولية المجتمعية
• تقديم الإمكانات اللازمة لجذب القطاع الخاص
• توفير مؤشر دقيق يتعلق بمعايير واضحة تحدد نتائج وآثار برامج الجامعات للمسؤولية المجتمعية
• ان تبدأ الجامعات بتبني مفهوم التنمية المستدامة في جميع أعمالها.
• تعزيز المسؤولية المجتمعية للجامعات من خلال بناء كوادر متخصصة بذلك
• المساهمة في تطوير مؤسسات المجتمع المدني والعمل الخيري لتكون أكثر قدرة وكفاءة في تحقيق النتائج.
• العمل على زيادة الوعي لتصل ثقافة العطاء المؤسساتي بنفس مستوى ثقافة البذل الفردي
• العمل على تصحيح المفهوم الخاطئ بإن حالات المحتاجين لا يمكن التعامل معها إلا من الجهات الحكومية او الجمعيات الخيرية

خطة العمل الإجرائية لبعض الأنشطة المقترحة

ينبغي أن تتناول خطة العمل الإجرائية بعض الأنشطة المقترحة للجامعات في مجال المسؤولية المجتمعية كنموذج يعكس هذا الاهتمام بحسب الآتي:

مثال أول: تخفيف الآثار البيئية السلبية

النشاط	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الموارد المطلوبة	القيمة الأساس	القيمة المستهدفة	نسب الانحراف
تخفيض استخدام الورق المستخدم في الجامعة			نسبة الورق المستخدم			كمية الورق المستخدم	تخفيض نسبة الورق المستخدم في الجامعة بنسبة ٣٠٪	
إعادة التدوير			التزام الموظفين كمية الورق المدور عدد الاتفاقيات مع شركات التدوير		حاويات خاصة	صفر	كافة الأوراق غير المستخدمة	

إجراءات تحقيق النشاط:

١. التعميم على كافة العاملين في المؤسسة بعدم الطباعة على الورق إلا عند الضرورة.

٢. التعميم على كافة موظفي المؤسسة باستخدام الورق المستعمل لطباعة المسودات.

٣. استبدال المراسلات الورقية بالبريد الإلكتروني إذا لم يكن هناك ضرورة للمراسلات الورقية وبخاصة ما يتعلق بالمذكرات ألداخلية بين الدوائر والموظفين.

٤. في حال طباعة وثيقة أكثر من صفحة محاولة تصغير حجم الخط على أن يكون مقروءا وتصغير المسافات بين (الأسطر) والكتابة أفقيا وعموديا.

٥. توقيع اتفاقيات مع جهات مختصة بالتدوير.

٦. تزويد أماكن العمل بحاويات خاصة لجمع الورق.

٧. التنسيق مع جمعية البيئة الفلسطينية لجمع الورق المستخدم وإعادة تدويره

مثال ثاني: دمج ذوي الاحتياجات الخاصة من العاملين والطلبة في الوسط الجامعي

النشاط	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الموارد المطلوبة	القيمة الأساس	القيمة المستهدفة	نسب الانحراف
دراسة قوانين وتشريعات العمل الداخلية			عدد التشريعات الخاصة بتعيين ذوي الاحتياجات الخاصة التشريعات الموصى بإضافتها			عدد التشريعات الموجودة	إضافة تشريع واحد على الأقل	
إعداد خطة للتعيين			جاهزية الخطة			صفر	واحد	
التعيين			عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة				خمسة موظفين	

إجراءات تحقيق النشاط الثالث (التعيين):

١. الإعلان عن الوظائف.

٢. تطبيق سياسة التعيين.

٣. تعريف ذوي الاحتياجات الخاصة بالأنظمة والقوانين الجامعية.

٤. توعية ذوي الاحتياجات الخاصة بالامتيازات المقدمة لهم مثل إعفاء كلي أو جزئي من الأقساط أو أثمان الكتب.

٥. توفير الخدمات التي يمكن أن تسهم بتكيفهم الدراسي مثل مختبرات المكفوفين، الطباعة بطريقة بريل، وسائل سمعية أو بصرية.

٦. التنسيق مع الاتحاد العام للمعاقين لغرض توظيف كل الإمكانات المتاحة للطلبة.

٧. توفير خدمات الإرشاد الفردي والجماعي بما يضمن انخراطهم في المجتمع ويرفع من مستوى مفهوم الذات الأكاديمي لديهم.

٨. إرشاد المعاقين إلى الطرق والممرات والقاعات التي تراعي طبيعة إعاقتهم.

٩. تكريم المتفوقين دراسيا من ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات.

١٠.عقد جلسات حوار تتناول المشكلات والتحديات التي تواجه المعاقين، وسبل التغلب عليها.

١١.تقديم الاستشارات لجهات الاختصاص في المجتمع المحلي من المعنيين بذوي الاحتياجات الخاصة، من أفراد وأسر وجمعيات.

مثال ثالث: مكافحة التدخين

النشاط	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الموارد المطلوبة	القيمة الأساس	القيمة المستهدفة	نسب الانحراف
حصر اعداد المدخنين			جاهزية الإحصائية			صفر	واحد	
حملة مكافحة التدخين عند العاملين والطلبة في الجامعة			عدد المقلعين عن التدخين نسبة مبيعات السجائر عدد المشاركين بالحملة عدد البرشورات والدعايات			عدد المدخنين	خفض عدد لمدخنين من العاملين والطلبة بنسبة ٢٠٪	

إجراءات تحقيق النشاط الثاني:

١. استصدار قرارات تلزم كافة العاملين والطلبة في الجامعة بعدم التدخين في الممرات والساحات والقاعات، وحصر ذلك بأماكن محددة.

٢. إصدار نشرات توعية بالأخطار المحدقة التي يسببها التدخين.

٣. إصدار رسومات وتعليقات بل تنظيم مسابقات فنية حول أجمل تعليق أو صورة تنفر المدخنين من استمرارهم بالتدخين .

٤. استعراض حالات لأشخاص دفعوا ثمنا باهظا بسبب التدخين.

٥. إقامة ندوات وجلسات نقاش بالاستعانة بأطباء من مختلف التخصصات لتبيان أضرار التدخين.

٦. تخصيص ندوات اقتصادية حول الخسائر المترتبة عن التدخين على صعيد الفرد والأسرة والمجتمع.

٧. تخصيص جوائز للمقلعين عن التدخين مادية أو معنوية.....

مثال رابع: زيادة وعي المجتمع الجامعي بالمحافظة على البيئة

النشاط	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الموارد المطلوبة	القيمة الأساس	القيمة المستهدفة	نسب الانحراف
حصر المشاكل البيئية بالجامعة			وثيقة حصر المشكلات البيئية عدد اللقاءات والمؤتمرات العلمية ذات العلاقة			صفر	وثيقة المشكلات ثلاث جلسات عصف ذهني مؤتمر علمي واحد	
إصدار نشرات بيئية			عدد النشرات الصادرة			نشرتين	أربع نشرات	

إجراءات تحقيق النشاط:

١. عقد مؤتمر علمي يتناول الأخطار البيئية المحدقة بنا.
٢. حصر مشكلات البيئة التي تعاني منها الجامعة (مثل مواقف السيارات).
٣. إصدار نشرات ذات علاقة بتطوير الفهم نحو مشكلات جدية تواجه المجتمع المحلي، مثل مشكلة النظافة:عدم رمي النفايات في الحاويات المخصصة.
٤. اقتراح بدائل للمشكلات البيئية التي تواجه المجتمع.
٥. الإعلان عن مسابقات كريكاتيرية حول سبل الحد من التلوث.
٦. توظيف التعاليم الدينية والاستشهاد بها إزاء بعض مظاهر التلوث.
٧. الإعلان عن حملات زراعة الأشجار.

مثال خامس : المساعدة في الحد من بطالة خريجي الجامعة

النشاط	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الموارد المطلوبة	القيمة الأساس	القيمة المستهدفة	نسب الانحراف
رعاية يوم التوظيف			عدد الجهات الراعية			جهة واحدة	أربع جهات	
حصر أعداد الخريجين			قائمة الخريجين			١٢ قائمة	١٣ قائمة جديدة	
يوم التوظيف لخريجي الجامعة			عقد يوم التوظيف			عامين متتاليين بمعدل يوم لكل عام	إيجاد فرص عمل بمعدل ١٠٪ على الأقل من خريجي الجامعة	

إجراءات تحقيق النشاط:

١. محاولة إيجاد جهات راعية ليوم التوظيف ويفضل من لها سمعة قوية.
٢. دعوة خريجي الجامعة العاطلين عن العمل مراجعة مسؤول ملف التوظيف وتعبئة نموذج سيرة ذاتية خاص بذلك.
٣. تحديد الجهات التي يمكن أن توفر فرص عمل للتخصصات المختلفة.
٤. مراسلة تلك الجهات حول الأهداف المتوقعة من يوم التوظيف.
٥. إعداد نماذج معينة تتضمن تحديد فرص العمل المطلوبة.
٦. تحديد موعد يوم انعقاد التوظيف ومكانه عبر الصحف والعناوين الأخرى.
٧. دعوة الراغبين ممن أكدوا المشاركة بحسب برنامج خاص بالخريجين والمؤسسات وتعزيز الحوار بينهم وبناء علاقات شراكة .
٨. إبقاء المتابعة مفتوحة وتحديد عدد الذين حصلوا على وظائف.
٩. تقييم فعالية يوم التوظيف كتغذية راجعة لهذا التوجه.
١٠. تأسيس قاعدة بنك معلومات للجامعة بحيث تتضمن جهات التشغيل والخريجين والاستفادة من هذه الخبرة وتعميمها عل جهات أخرى أو مواعيد أخرى.

مثال سادس : تعزيز التفوق الدراسي لطلبة الجامعة

النشاط	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الموارد المطلوبة	القيمة الأساس	القيمة المستهدفة	نسب الانحراف
حصر اعداد الطلبة المتفوقين			جاهزية الإحصائية			صفر	واحد	
تكريم المتفوقين دراسيا في الجامعة			عدد المتفوقين من الكليات وفقا لتخصصاتهم عدد الفعاليات السابقة			نسبة الطلبة المكرمين الفعاليات السابقة	زيادة نسبة المكرمين ١ ٪ مناسبتين	

إجراءات تحقيق النشاط:

- حصر أسماء المتفوقين دراسيا على قاعدة الأول من كل تخصص، وبما لا تقل معدلاته عن ٩٠٪، واجتيازه ل(١٢) ساعة معتمدة دراسية في مجال التخصص.
- الإعلان عن شروط ومواصفات التفوق للطلبة.
- إعلان النتائج على لوحة شرف تخصص لهذا الأمر .
- تخصيص موعد لتكريم المتفوقين والإعلان عنه بما لا يقل عن أسبوع وإبلا غ المتفوقين وذويهم بل سائر الطلبة بذلك.
- دعوة الأكاديميين وشكرهم على مساهماتهم في مساندة المتفوقين ضمن حفل تكريم المتفوقين المتوج بشهادات تقدير التفوق.
- الإعلان عن إعفاء المتفوقين من الرسوم الجامعية للفصل المقبل.
- تحديد نسبة التفوق الدراسي من فصل لآخر على مستوى الجامعة .

الخاتمة

قلما يحتل موضوعٌ جديرٌ بالاعتبار والأهمية قدر ما بلغ إليه مصطلح المسؤولية المجتمعية نظرياً وتطبيقا، بحكم تنامي الأهمية الفعلية لضرورة انخراط المؤسسات وذروة سنامها الجامعات في قضايا المجتمع البارزة، بل الإسهام بأكبر قدر ممكن من الفعالية، التي تساعد في الحد من الأخطار البيئية منها على وجه التحديد لا الحصر، والقضايا المجتمعية الأخرى بدلا من أن تتحول إلى بؤر للتوتر والأزمات.

من هنا يتأتى على صناع القرار في المجتمع ممثلين بمعادلة الثالوث المكون من القطاع العام (الحكومة) والقطاع الأهلي والقطاع الخاص لعب دور بارز في هذا المجال، حيث أنه إذا ما أغفل قطاع منها مشاركته كانت النتائج مبتورة بحكم الفجوة التي يتركها كل من هذه القطاعات.

ولعل في تناول هذا الدليل ومكوناته ما يمثل أساساً لانطلاقة جادة نحو مأسسة المسؤولية المجتمعية في إطارها الشامل، وعدم حصرها في مواضيع جزئية كالإحسان والعمل التطوعي، ولهذا عمد المؤلف إلى توفير معظم السبل والأدوات التي تعزز من هذا التوجه الجاد، مشيراً إلى إمكانية أن تلعب الجامعات الفلسطينية دوراً بارزاً في ذلك.

إن المؤسسات المسؤولة مجتمعيا تبني ثقافة رشيدة بأفرادها، وتدفعهم لتفعيل إحساسهم وترجمته لبرامج عمل تسهم في تنمية المجتمع من جهة، وتتيح لهم الفرصة من جهة أخرى لتأمل ناتج أفعالهم وسلوكاتهم بالذي ستورثه للأجيال القادمة كي تحيا به زيادات وزيادات.

وفي الختام، إن هذا الدليل لا يمثل سوى محاولة أولى في سبيل تطوير هذا العمل والارتقاء به.

المراجع:

المراجع العربية:

- أبو علي، سماح (٢٠٠٩) تجربة مجموعة الاتصالات الفلسطينية في مجال المسؤولية المجتمعية، ورشة عمل بعنوان (المسؤولية المجتمعية للمؤسسات) نظمتها جامعة القدس المفتوحة، رام الله، بتاريخ ١٤/١٢/ ٢٠٠٩.
- البطش، جهاد(٢٠٠٩) المسؤولية المجتمعية للجامعة والمؤسسات الأخرى(وجهة نظر مقارنة)، ورشة عمل بعنوان (المسؤولية المجتمعية للمؤسسات) نظمتها جامعة القدس المفتوحة، رام الله، بتاريخ ١٤/١٢/ ٢٠٠٩.
- جاسر، خليل وحشمة، لوسي (٢٠٠٩) أسس تطبيق المسؤولية المجتمعية، ورشة عمل بعنوان (المسؤولية المجتمعية للمؤسسات) نظمتها جامعة القدس المفتوحة، رام الله، ١٤ بتاريخ /١٢/ ٢٠٠٩
- الحمدي،محمد حسين وجعبل، ماجد مبخوت(٢٠٠٨) مدى إدراك المدراء لمفهوم المسؤولية المجتمعية والأنشطة المترتبة عليها،المؤتمر الأول للمسؤولية المجتمعية للشركات،نظمه مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك،صنعاء/اليمن، للفترة الواقعة بين ٢٩-٣٠/١٠/٢٠٠٨.
- الحموري، صالح (٢٠٠٩) المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بين النظرية والتطبيق،منشورة على الموقع الالكتروني:http//www.arabvolunteering.org
- دليل المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (٢٠٠٩) صادر عن الوحدة الاستثمارية، مؤسسة الضمان الاجتماعي بالتعاون مع التميز والتطوير المؤسسي عمان/الأردن.
- زيادات، موفق (٢٠٠٩) المسؤولية المجتمعية، ورشة عمل نظمتها التميز في التطوير المؤسسي،فندق بلازا كراون -عمان، للفترة الواقعة بين ٢٠-٢٢/١٠/٢٠٠٩
- سليمان،صلاح (٢٠٠٩) المواصفة الإرشادية للمسؤولية المجتمعية ISO ٢٦٠٠٠، منتديات مجموعة إدارة الموارد البشرية، منشورة على الموقع الالكتروني-www.hrm group.com. بتاريخ ١٥/١١/٢٠٠٩
- شاهين، محمد (٢٠٠٩)، واقع المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة، ورشة عمل عقدت بعنوان(المسؤولية المجتمعية للمؤسسات) نظمتها جامعة القدس المفتوحة، رام الله، بتاريخ ١٤/١٢/ ٢٠٠٩

- طاهر، أمينة (٢٠٠٩) المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، منتدى الامارات الاقتصادي، منشورة على الموقع الالكتروني: http://www.uaeec.com/articles-action-show-id-327.htm
- العربي، أحمد عبادة (٢٠٠٩)المسؤولية المجتمعية واحتياجات المجتمع، http://www.gom.com.eg/algomhuria/2009/05/26/mwatna/detail01.shtml
- عواد، يوسف ذياب (٢٠٠٩)، المسؤولية المجتمعية : تعريفها ...أهميتها ... مبادؤها... وأبعادها ، ورشة عمل بعنوان (المسؤولية المجتمعية للمؤسسات) نظمتها جامعة القدس المفتوحة، رام الله، بتاريخ ١٤/١٢ / ٢٠٠٩.
- الغالبي، طاهر حسن والعامري، صالح مهدي، (٢٠٠٨). "المسؤولية المجتمعية وأخلاقيات الأعمال – الأعمال والمجتمع"، دار وائل للنشر،ط٢، عمان– الأردن.
- كمال، سفيان (٢٠٠٩)، المسؤولية المجتمعية لمؤسسات التعليم العالي، ورشة عمل بعنوان (المسؤولية المجتمعية للمؤسسات) نظمتها جامعة القدس المفتوحة، رام الله، بتاريخ ١٤ /١٢ / ٢٠٠٩
- هادي، أحمد عبد الله، (٢٠٠٩) المسؤولية المجتمعية للقطاع الخاص. مبادرة مع وقف التنفيذ.منشورة على الموقع الالكتروني:
- *http://www.gom.com.eg/algomhuria/2009/05/26/mwatna/detail01.shtml*
- الهودلي، عماد (٢٠٠٩)، دور تكنولوجيا المعلومات في خدمة المجتمع، ورشة عمل بعنوان (المسؤولية المجتمعية للمؤسسات) نظمتها جامعة القدس المفتوحة، رام الله، بتاريخ ١٤/١٢/ ٢٠٠٩.

المراجع الأجنبية:

- *Carroll Archie B The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders, Business-Horizons, July. August,1991*
- *David Rongard (2009) Social Responsibility(RS) www.aleqt.com it was published in 18/5/2009*
- *http://www.gom.com.eg/algomhuria /mwatna/detail01.shtml, published on 26/05/2009*
- *Pride, M., William and Ferrell, C.O.,(1997)Management Concepts and Strategies, Ninth Edition, Houghton, Mifflin Company, Boston.*





د. يوسف ذياب عواد

مدير منطقة نابلس التعليمية

yawwad@qou.edu

المؤلف في سطور

- يحمل درجة الدكتوراة في الصحة النفسية من جامعة عين شمس سنة (٢٠٠٣).
- شغل عدة مواقع إدارية آخرها مدير منطقة نابلس التعليمية- جامعة القدس المفتوحة.
- حصل على رتبة أستاذ مشارك في الصحة النفسية سنة(٢٠٠٨).
- شارك بعدة مؤتمرات علمية محلية وعالمية تعنى بالديمقراطية والتربية الخاصة والصحة النفسية.
- ترأس اللجان التحضيرية لعدة مؤتمرات علمية.
- اشرف وناقش عدداً كبيراً من رسائل الماجستير في الجامعات.
- أجرى عدداً من الدراسات ذات البعد النفسي التربوي التي حكمت ونشرت في مجلات علمية محكمة.
- قام بتحكيم عددٍ كبيرٍ من الدراسات العلمية في مجلات علمية محكمة.
- للباحث اهتمامات كبيرة في مجال التراث الشعبي والاهتمامات المجتمعية تجلى آخرها بتأليف دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات.
- عضو بارز في عددٍ من الجمعيات ومؤسسات المجتمع المدني.
- صدر له عدة كتب عن دار المناهج بالأردن، وهي:

☆ سيكولوجية التأخر الدراسي – نظرة تشخيصية علاجية- سنة (٢٠٠٧).

☆ حقوق الإنسان في الحياة التربوية سنة(٢٠٠٧).

☆ التعلم النشط: نحو فلسفة تربوية فاعلة. سنة (٢٠١٠).

☆ دراسات نفسية وتربوية "دليل المعلم في عمله". سنة (٢٠١٠).

جامعة القدس المفتوحة... جامعة لمجتمعٍ كل من فيه يتعلم

تصميم: مركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات